



Milplex B.V.

Klachtenregeling

Heldere procedure voor klachten over producten, maatwerk, levering, facturen, communicatie en service.

Document	Versie 1.0 datum 9 juli 2026
Adres	De Rijn 7C, 5684 PJ Best
Telefoon	06 - 23 64 48 11
E-mail	info@milplex.eu
Website	www.milplex.nl
KvK	87533928

Plaatmateriaal op maat. Snel, strak en precies.



Inhoudsopgave

Artikel 1 - Doel van de klachtenregeling	3
Artikel 2 - Waarover kan een klacht gaan?	3
Artikel 3 - Hoe dient u een klacht in?	3
Artikel 4 - Termijnen voor het melden van klachten	4
Artikel 5 - Ontvangstbevestiging en eerste beoordeling	4
Artikel 6 - Onderzoek van producten of materialen	4
Artikel 7 - Mogelijke oplossingen	4
Artikel 8 - Klachten over maatwerk en toleranties	5
Artikel 9 - Klachten over facturen of meerwerk	5
Artikel 10 - Escalatie	5
Artikel 11 - Registratie en verbetering	5
Artikel 12 - Contactgegevens voor klachten	5
Artikel 13 - Wijzigingen	6

Reikwijdte

Deze klachtenregeling geldt voor klanten en zakelijke relaties van Milplex B.V. en sluit aan op de algemene voorwaarden van Milplex. De regeling is bedoeld voor praktische, snelle en controleerbare afhandeling van klachten.



Klachtenregeling

Milplex wil klachten zorgvuldig, eerlijk en praktisch behandelen. Deze regeling beschrijft hoe een klacht kan worden ingediend, welke informatie nodig is, welke termijnen gelden en welke oplossingen mogelijk zijn.

Artikel 1 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is om klachten duidelijk, controleerbaar en binnen redelijke termijn te behandelen. Milplex gebruikt klachten ook om fouten te voorkomen en processen te verbeteren.

Deze regeling vervangt geen wettelijke rechten van consumenten en laat de rechten en verplichtingen uit de algemene voorwaarden en de overeenkomst onverlet.

Artikel 2 - Waarover kan een klacht gaan?

Een klacht kan gaan over een product, maatwerkonderdeel, bewerking, levering, factuur, communicatie, service, herstel, garantie, planning of de manier waarop Milplex een opdracht heeft uitgevoerd.

- 1 Aantallen of onderdelen ontbreken.
- 1 Zichtbare beschadiging of transportschade.
- 1 Afwijking in maatvoering, materiaal, kleur, dikte, randafwerking, gravure of passing.
- 1 Vragen over factuur, prijsregel, meerwerk of betalingsafpraak.
- 1 Ontevredenheid over communicatie, planning, levering of service.
- 1 Een probleem met herstel, garantie of herproductie.

Artikel 3 - Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via info@milplex.eu. Voor spoed of toelichting kan telefonisch contact worden opgenomen via 06 - 23 64 48 11, maar voor een zorgvuldige behandeling vraagt Milplex altijd om een schriftelijke bevestiging.

Benodigde informatie	Toelichting
Contactgegevens	Naam, bedrijfsnaam, e-mailadres en telefoonnummer.
Order- of referentiegegevens	Offertenummer, ordernummer, factuurnummer, projectnaam of afleverdatum.
Omschrijving van de klacht	Wat is er volgens u mis, wanneer is dit ontdekt en wat is de impact?
Bewijsstukken	Duidelijke foto's, video's, meetgegevens, pakbon, afleverdocument of andere relevante informatie.
Gewenste oplossing	Bijvoorbeeld herstel, vervanging, nalevering, creditering, uitleg of een praktische afspraak.

Belangrijk bij zichtbare gebreken

Gebruik, monteer, verwerk of lever producten niet door wanneer u redelijkerwijs kunt zien dat er sprake is van een gebrek. Neem eerst contact op met Milplex.



Artikel 4 - Termijnen voor het melden van klachten

Om een klacht goed te kunnen beoordelen, moet deze zo snel mogelijk na ontvangst of ontdekking worden gemeld. De termijnen hieronder sluiten aan op de algemene voorwaarden van Milplex.

Situatie	Meldtermijn
Zichtbare gebreken, transportschade of onjuiste aantallen bij zakelijke opdrachtgevers	Binnen 5 werkdagen na ontvangst of afhalen, schriftelijk en met duidelijke foto's.
Niet-zichtbare gebreken bij zakelijke opdrachtgevers	Binnen 14 dagen na ontdekking, en altijd binnen bekwame tijd.
Consumenten	Binnen bekwame tijd na ontdekking; melding binnen 2 maanden na ontdekking geldt in ieder geval als tijdig.
Factuurklachten	Binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk melden.

Een te late melding kan ertoe leiden dat Milplex de klacht niet meer goed kan onderzoeken. Dwingend recht, vooral consumentenrecht, blijft altijd gelden.

Artikel 5 - Ontvangstbevestiging en eerste beoordeling

Milplex bevestigt de ontvangst van een klacht in beginsel binnen 5 werkdagen. In de ontvangstbevestiging kan Milplex aanvullende informatie vragen of aangeven welke vervolgstap nodig is.

Milplex beoordeelt onder meer de opdrachtbevestiging, tekeningen, aangeleverde bestanden, productiespecificaties, toleranties, foto's, levering, verpakking, transportinformatie en communicatie over de opdracht.

Als Milplex extra informatie nodig heeft, loopt de inhoudelijke beoordeling vanaf het moment dat die informatie is ontvangen.

Artikel 6 - Onderzoek van producten of materialen

Voor een zorgvuldige beoordeling kan Milplex vragen om producten, monsters, verpakkingen, foto's of meetgegevens beschikbaar te houden. Retourzendingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Milplex.

Milplex kan een klacht afwijzen of beperken wanneer producten zonder overleg zijn gemonteerd, verwerkt, aangepast, beschadigd, doorgeleverd of weggegooid, waardoor onderzoek niet meer goed mogelijk is.

Bij door de klant aangeleverd materiaal beoordeelt Milplex of het probleem verband houdt met materiaalspanning, vervuiling, verborgen gebreken, onjuiste samenstelling of andere eigenschappen van het aangeleverde materiaal.

Artikel 7 - Mogelijke oplossingen

Als een klacht gegrond is, kiest Milplex een passende oplossing. De oplossing hangt af van de aard van de klacht, de overeenkomst, de oorzaak, de technische uitvoerbaarheid en de redelijkheid van de kosten.

- 1 Herstel of nabewerking van het product.
- 1 Vervanging of herproductie van het betreffende onderdeel.
- 1 Nalevering van ontbrekende onderdelen.
- 1 Creditering of gedeeltelijke creditering.
- 1 Aangepaste planning of nieuwe leverafspraak.
- 1 Technische toelichting wanneer het resultaat binnen afgesproken specificaties of normale toleranties valt.



- 1 Afwijzing van de klacht met duidelijke onderbouwing.

Milplex is niet verplicht om kosten te vergoeden die zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijn gemaakt voor herstel, demontage, montage, vervangende productie, transport of externe beoordeling.

Artikel 8 - Klachten over maatwerk en toleranties

Bij maatwerkproductie kunnen normale productie- en materiaalafwijkingen ontstaan. Denk aan beperkte afwijkingen in maatvoering, kleur, dikte, glansgraad, randafwerking, freesbeeld, snijspoor, buiging of batchkleur.

Een afwijking geldt niet automatisch als gebrek wanneer deze binnen gebruikelijke toleranties valt of voortkomt uit de gekozen materiaalsoort, bewerking, aangeleverde bestanden of toepassing. Exacte passing, kleurconsistentie of zichtzijde-eisen moeten vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 9 - Klachten over facturen of meerwerk

Klachten over facturen, prijsregels of meerwerk moeten binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld. Vermeld daarbij het factuurnummer, de betwiste regel en de reden van het bezwaar.

Een factuurklacht schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op. Voor consumenten blijven wettelijke rechten onverkort gelden.

Artikel 10 - Escalatie

Als partijen het niet eens worden over de afhandeling, kan de klacht schriftelijk worden geëscaleerd naar de directie van Milplex. Vermeld daarbij waarom de voorgestelde oplossing volgens u onvoldoende is.

Milplex beoordeelt de escalatie opnieuw en reageert in beginsel binnen 10 werkdagen na ontvangst van alle relevante informatie. Partijen proberen eerst in overleg tot een praktische oplossing te komen.

Artikel 11 - Registratie en verbetering

Milplex registreert klachten voor zover nodig om de klacht af te handelen, afspraken vast te leggen, terugkerende oorzaken te herkennen en processen te verbeteren. Klachtgegevens worden verwerkt volgens de privacyverklaring van Milplex.

- 1 Oorzaak vastleggen: bestand, materiaal, bewerking, planning, verpakking, transport of communicatie.
- 1 Corrigerende actie bepalen: herstel, procesaanpassing, extra controle of betere instructie.
- 1 Lessen verwerken in werkvoorbereiding, kwaliteitscontrole of klantcommunicatie.

Artikel 12 - Contactgegevens voor klachten

Kanaal	Gegevens
E-mail	info@milplex.eu
Telefoon	06 - 23 64 48 11
Adres	Milplex B.V., De Rijn 7C, 5684 PJ Best
Website	www.milplex.nl

Voor de snelste beoordeling stuurt u bij voorkeur direct foto's, ordergegevens en een korte omschrijving mee.



Artikel 13 - Wijzigingen

Milplex kan deze klachtenregeling wijzigen wanneer de bedrijfsprocessen, algemene voorwaarden, wetgeving of contactkanalen veranderen. De meest recente versie wordt via www.milplex.nl beschikbaar gesteld.

Einde document.