

Klachtenprocedure

Privatelease.com streeft ernaar onze dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Ben je ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij je hierover contact op te nemen met je contactpersoon bij privatelease.com. Wij beschouwen klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren, zodat we jou als klant beter kunnen adviseren.

Een klacht indienen

Wil je een klacht indienen? Om je te verzekeren van een goede afhandeling van je klacht heeft privatelease.com een duidelijke klachtenprocedure.

Een klacht indienen kan per telefoon via telefoonnummer 030 - 698 38 20, via info@privatelease.com, via het contactformulier op de website en via de post. Een postzegel is niet nodig.

Privatelease.com
Postbus 438
3700 AK Zeist

Omschrijving van je klacht

Geef duidelijk aan wat je klacht is en waarom je niet tevreden bent. Vermeld daarnaast altijd je persoonlijke gegevens.

Reactie binnen vijf werkdagen

Privatelease.com streeft ernaar zo snel mogelijk te reageren. Je ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een reactie.

De geschillenregeling Keurmerk Private Lease

Wij doen ons uiterste best om jouw klacht op een goede manier af te handelen. Ben je het desondanks niet eens met de afhandeling van je klacht? Dan heb je het recht om een officiële klacht in te dienen. Hiervoor heeft Stichting Keurmerk Private Lease een speciale geschillenregeling bij De Geschillencommissie. Een uitspraak van de geschillencommissie is bindend en zal door privatelease.com zonder uitstel worden opgevolgd.

Meer informatie

Op de website van De Geschillencommissie vind je meer informatie over de geldende termijnen, de procedure, het reglement en de kosten. Je kunt ook schriftelijk contact opnemen:

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag