

## Klachtenprocedure Autopermaand.nl

Wij doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wat de reden ook is, laat het ons weten.

### U heeft een klacht over Autopermaand.nl. Wat kunt u doen?

#### Neemt u eerst contact met ons op

Wij streven ernaar om onze dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te krijgen én te houden.

Als u daarom ergens ontevreden over bent, dan horen wij dit graag van u. En om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, vragen we u om eerst contact met ons op te nemen. Dit kan door een email te sturen naar [info@autopermaand.nl](mailto:info@autopermaand.nl) of door te bellen met +31 (0)174 291 636.

Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur to 17.30 uur.

#### Nog niet tevreden?

Wordt u niet naar tevredenheid geholpen, dan staat het u vrij om een klacht in te dienen bij onze organisatie. U kunt uw klacht doorgeven per:

- e-mail, door uw klacht te sturen naar [klacht@autopermaand.nl](mailto:klacht@autopermaand.nl);
- telefoon, +31 (0)174 291 636 (bereikbaar tijdens kantooruren);
- brief, o.v.v. klacht te sturen naar:

#### **Autopermaand.nl**

Postbus 168

2670 AD NAALDWIJK

Wij willen u volledig van dienst zijn, daarom verzoeken wij u om ons zoveel mogelijk informatie te verstrekken. Geef zo precies mogelijk aan wat er is gebeurd of wat uw klacht is. Hierbij kunt u denken aan klantnaam, klantnummer, kenteken betrokken partijen, uw telefoonnummer, etc. Hoe meer informatie u met ons deelt hoe makkelijker het wordt om uw klacht snel te behandelen.

#### Wat doen we met uw klacht?

Wanneer u ons mailt of schrijft met een klacht wordt deze klacht in onze CRM-module vastgelegd en nemen wij binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht contact met u op om de klacht door te nemen. Wij streven ernaar om alle klachten binnen 10 werkdagen af te handelen. Mocht dit niet lukken dan zullen wij contact met u opnemen om het verloop van de afwikkeling te bespreken. Als u naar uw oordeel niet goed door ons wordt geholpen, dan kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke partij. U kunt uw geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie Consumenten. Dit kan via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of u neemt contact op met +31 (0)70 310 53 10. Voor alle overige geschillen kunt u een zaak starten bij de kantonrechter of het gerechtshof. Zowel De Geschillencommissie als het gerechtshof kunnen kosten bij u in rekening brengen.