

### ***Klachtenprocedure***

Myleasecar streeft naar een zo goed mogelijke dienstverlening. Daarbij spelen onder meer persoonlijk contact, transparantie, flexibiliteit, bereikbaarheid, juiste informatievoorziening een belangrijke rol. Ben je ontevreden over de dienstverlening, dan vragen wij je hierover contact op te nemen met Myleasecar. 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 Myleasecar een duidelijke klachtenprocedure.

Een klacht indienen kan per telefoon via telefoonnummer 085 - 486 50 40, via: [info@myleasecar.nl](mailto:info@myleasecar.nl)

### ***Omschrijving van je klacht***

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

### ***Afhandelingstermijn klacht***

Nadat Myleasecar de klacht ontvangen heeft, sturen wij naar de klant een ontvangstbevestiging. Myleasecar streeft ernaar uiterlijk binnen vijf werkdagen met een passende oplossing te komen.

### ***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 Myleasecar zonder uitstel worden opgevolgd.

### ***Meer informatie***

Op de website van de Stichting Geschillencommissies voor Consumenten, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) vind je meer informatie over de geldende termijnen, de procedure, het reglement en de kosten.

Je kunt ook telefonisch contact opnemen via telefoonnummer 070 - 310 53 10 of schriftelijk contact opnemen met:

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

## **Klachtenprocedure MLC-1.3 / 01-01-2023**