

My **Lease** Motor



My Lease Motor

Klachtenhandleiding

U heeft een klacht over My lease Motor? 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. Wij werken met een "Better-every-day" mentaliteit, een klacht is vervelend maar geeft ons ook de aanleiding om zaken beter te doen en met u in contact te blijven. Mocht u daarom ergens ontevreden over zijn, 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 e-mail te sturen naar bikercare@myleasemotor.com of door te bellen met +31 (0)85 048 21 06. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 08.30 uur tot 18.00 uur.

Direct contact via WhatsApp is ook mogelijk, deze wordt dan direct beantwoord: +31 (0)85 048 21 06.

Hebben wij het niet voor u kunnen oplossen?

Werd 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 uw klacht bikercare@myleasemotor.com;
- Brief o.v.v. klacht te sturen

My Lease Motor
Bulk 19
5371 ML Ravenstein

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, eventuele foto's, etc. Hoe meer informatie u met ons deelt hoe makkelijker het wordt om uw klachtsnel te behandelen.

Wat doen we met uw klacht?

Indien u ons mailt of schrijft nemen wij binnen twee werkdagen na ontvangst 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 we er samen niet uitkomen

Als u naar uw oordeel niet goed door ons wordt geholpen, dan kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke partij. My Lease Motor heeft verschillende contracten die elk een andere eerste aangewezen instantie hebben. Indien uw lease- overeenkomst van het 'Keurmerk Private Lease' is voorzien, kunt u uw geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie Consumenten. Dit kan via de website 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.

Motorrijden zonder Zorgen!

My Lease Motor

Bulk 19 – 5371 ML Ravenstein – Nederland

Biker Care +31 (0)85 048 21 06

Algemeen +31 (0)85 048 21 06

bikercare@myleasemotor.com

www.myleasemotor.com

© 2021-01 | De inhoud van dit document is met de grootst
mogelijke zorg samengesteld. Wijzigingen voorbehouden.