

## Klachtenregeling

Wij streven ernaar om onze klanten de best mogelijke service te bieden. Toch kan het helaas voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Graag horen we het wanneer je niet tevreden bent, zodat wij kunnen leren van je klacht en indien nodig verbeteringen kunnen aanbrengen in onze organisatie.

Een klacht kan ingediend worden volgens onderstaande procedure:

1. Indienen van de klacht. Je kunt een klacht schriftelijk indienen; per post of e-mail. Vermeld hierbij duidelijk je naam, adres, telefoonnummer, kenteken van de leaseauto en een beschrijving van de klacht. Indien mogelijk, voeg documentatie toe die je klacht ondersteunt.
  - Postadres:  
Superlease Holland B.V.  
T.a.v. Manager Private Lease  
Reinier de Graafweg 2a  
2625 DA Delft
  - E-mailadres: [info@superlease.nl](mailto:info@superlease.nl)
2. Ontvangstbevestiging. Binnen twee werkdagen ontvang je van ons een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht. Hierin staat vermeld wie de klacht zal behandelen en binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten.
3. Behandeling van de klacht. Je klacht zal worden behandeld door een bevoegde medewerker. Deze zal de klacht onderzoeken en indien nodig aanvullende informatie opvragen.
4. Reactie op de klacht. Binnen 14 dagen na ontvangst van je klacht zullen wij je informeren over de bevindingen en mogelijke passende oplossingen. Indien de afhandeling van de klacht meer tijd vraagt, zullen wij je hier over informeren.

Indien je niet tevreden bent met de afhandeling van de klacht, heb je de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Keurmerk Private Lease.

Geschillencommissie Keurmerk Private Lease  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Superlease handelt conform het reglement van de Geschillencommissie Private Lease en zal de bindende adviezen van de commissie onverwijld opvolgen.

Voor meer informatie in deze verwijzen we naar:

<https://www.degeschillencommissie.nl/overons/commissies/private-lease/>

