

## Klachten Policy

U heeft een klacht over Carmen Lease. 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 e-mail te sturen naar [info@carmenlease.com](mailto:info@carmenlease.com) of door te bellen met +31 (0)70 218 99 49. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 17.00 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:

- mail door uw klacht te sturen naar [info@carmenlease.com](mailto:info@carmenlease.com)
- telefoon: +31 (0)70 218 99 49 (bereikbaar tijdens kantooruren)
- brief o.v.v. klacht te sturen naar:

Carmen Lease BV  
Postbus 145  
2260 AC Leidschendam

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?*

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. Carmen Lease heeft verschillende contracten die elk een andere eerste aangewezen instantie hebben. Indien uw leaseovereenkomst 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](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.