

## Klachtenprocedure

### Heeft u een klacht?

IDcentre streeft er naar om de kwaliteit van al haar diensten te waarborgen. Heeft u desondanks toch een klacht over de dienstverlening van IDcentre, dan legt u deze eerst voor aan de accountmanager van IDcentre. IDcentre doet haar uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen.

IDcentre geeft binnen een termijn van 1 week een bevestiging van ontvangst van de klacht en IDcentre tracht binnen 4 weken een passende oplossing te vinden.

Mocht dit onverhoopt niet lukken dan verwijzen wij naar onze onafhankelijke derde.

### Een klacht indienen

#### *Klachtenprocedure*

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost door de accountmanager van IDcentre? Dan kunt u in beroep gaan en uw klacht (schriftelijk) indienen bij de directie van IDcentre. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

#### *Bezwaar indienen bij directie IDcentre*

Heeft u een reactie van de accountmanager IDcentre ontvangen op uw klacht?

U heeft vervolgens 6 weken de tijd (gerekend vanaf de datum van de reactie) om een brief naar de directie te sturen.

#### *Omschrijving van uw klacht*

Geef in de brief duidelijk aan wat uw klacht is en waarom u niet tevreden bent met de oplossing. Vermeld altijd uw persoonlijke gegevens en uw rekeningnummer.

Uw brief stuurt u naar:

Directie IDcentre  
Luchthavenweg 54  
5657 EB Eindhoven

#### *Reactie binnen 4 weken*

De directie van IDcentre streeft ernaar zo snel mogelijk schriftelijk te reageren.

U ontvangt uiterlijk z.s.m. een reactie en uw klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld.

De uitspraak van de onafhankelijke derde partij is bindend voor beide partijen. De correspondentie omtrent de klachtenafhandeling wordt 1 jaar geregistreerd.

#### *Niet eens met antwoord directie*

Bent u het niet eens met de reactie van de directie van IDcentre? Dan kunt u zich beroepen op het Nederlands recht.

IDcentre