

KLACHTENPROCEDURE STELLANTIS FINANCIAL SERVICES NEDERLAND B.V.

Ik heb een klacht, wat nu?

Wij doen er alles aan om uw Private Lease volledig zorgeloos te laten verlopen. En we vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Heeft u toch een klacht over ons of over een van onze dealers? Stuur dan een brief naar Stellantis Financial Services, Postbus 23341, 1100 DV Amsterdam of stuur een e-mail naar klantenservice@stellantis-finance.nl. Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, proberen wij deze binnen zeven werkdagen op te lossen. Als wij niet binnen zeven werkdagen een inhoudelijk antwoord kunnen geven, ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin staat wanneer wij verwachten uw klacht te behandelen. Wij stellen alles in het werk om uw klacht binnen zes weken opgelost te hebben.

Geschillencommissie

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie van het Keurmerk Private Lease. U kunt deze Geschillencommissie bereiken via www.keurmerkprivatelease.nl, Geschillencommissie Private Lease, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

De Geschillencommissie neemt uw klacht pas in behandeling nadat u uw klacht eerst bij Stellantis Financial Services hebt ingediend en u samen met ons niet tot een oplossing bent gekomen. U kunt uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de Stellantis Financial Services hebt ingediend, uw klacht schriftelijk (of in een andere door de Commissie te bepalen vorm) bij de Geschillencommissie indienen.

Wanneer u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Stellantis Financial Services aan deze keuze gebonden.

Ook Stellantis Financial Services kan de klacht aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Indien Stellantis Financial Services een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij u eerst (schriftelijk of in een andere passende vorm) om uw akkoord vragen. Stellantis Financial Services geeft u daarvoor een termijn van 5 weken. Zij vermeldt dat zij het geschil bij de gewone rechter aanhangig zal maken als u binnen deze termijn niet uw akkoord geeft.

De Geschillencommissie doet uitspraak volgens het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt u desgevraagd toegezonden. De beslissing van de Geschillencommissie geldt als een bindend advies waartegen geen hoger beroep openstaat. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Behalve Stellantis Financial Services, zijn uitsluitend de gewone rechter en de hierboven genoemde Geschillencommissie bevoegd van geschillen kennis te nemen.