

Waarom dit formulier?

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van het Saillant BV, dan kunt u daarover een klacht indienen. Hiervoor kunt u dit formulier gebruiken.

Belangrijk is dat de klacht gaat over uw eigen ervaringen met Saillant BV. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij zo veel mogelijk informatie van u nodig.

Heeft u een klacht namens een ander?

Saillant mag geen inhoudelijke informatie verstrekken aan derden. Als u een klacht wilt indienen namens iemand anders, voeg dan een machtiging toe namens opdrachtgever. Zonder machtiging kan uw klacht niet inhoudelijk in behandeling worden genomen.

Wat gebeurt daarna?

Binnen 10 werkdagen nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging. In deze brief staat de naam van de klachtbehandelaar die uw klacht zal gaan onderzoeken.

De klachtbehandelaar neemt telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken.

Als wij uw klacht (direct) kunnen oplossen, dan zullen wij dat doen.

Als tijdens een gesprek met onze klachtbehandelaar blijkt dat u uw klacht als

afgehandeld beschouwt, dan ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging.

In alle andere gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van het Saillant waarin een gemotiveerde uitspraak wordt gedaan over uw klacht.

Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen vier weken

na ontvangst. Mocht de behandeling van uw klacht langer duren, dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

Alles ingevuld en dan?

U kunt het geheel ingevulde formulier direct per e-mail versturen (klachten@saillant.nl), eventueel voorzien van bijlage(n). U kunt er ook voor kiezen dit formulier te printen, in te vullen en met eventuele bijlage(n) op te sturen naar Saillant.

Heeft u vragen?

Op www.saillant.nl vindt u meer informatie.

U kunt ook onze klantenservice bellen op 088-810 11 11. De klantenservice is bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 09.00 tot 11.00 uur.

Let op!

Wees voorzichtig met het verzenden van privacygevoelige informatie per email.

Uw persoonlijke gegevens

Zorgt u ervoor dat alle vragen volledig ingevuld worden

Voorletters en achternaam	:	Man	Vrouw
Dossiernummer	:	Indien bekend	
Datum indienen klacht	:		
Burgerservicenummer	:		
Geboorte datum	:		
Geboorteplaats	:		
Straat en Huisnummer	:		
Postcode en plaats	:		
Telefoonnummer	:		
E-mailadres	:		

Uw Klacht

Product of dienst waarop uw
klacht betrekking heeft

Datum incident : *Indien van
toepassing*

Naam betrokken : *Indien
medewerker bekend*

Omschrijving van uw klacht :

Handtekening

.....

Naar Saillant sturen

Heeft u alles ingevuld?

U kunt het formulier per post verzenden naar onderstaand postadres

Saillant BV
Postbus 3049
1801 GA Alkmaar