

## Klachtenprocedure **PROCENT%**

### **Voldoen onze producten of diensten niet aan uw verwachting?**

Laat het ons weten, dan zoeken we samen een passende oplossing. Ons doel is om een uitstekende service te bieden aan al onze Leden. Graag willen wij benadrukken dat wij iedere melding, schriftelijk of telefonisch, waaruit blijkt dat niet aan uw verwachting is voldaan, zeer serieus nemen.

Wij raden u aan om eerst contact (telefonisch of per e-mail) op te nemen met uw contactpersoon binnen Procent by Entegra om de situatie te bespreken waarover u niet tevreden bent. U kunt echter ook direct jouw klacht aan ons voorleggen bij de Afdeling Support. U kunt dit op de volgende wijzen aan ons doorgeven:

#### **Per post:**

Procent by Entegra  
T.a.v. Afdeling Support  
Javalaan 7 B  
3742 CN Baarn

**Per e-mail:** [info@procent.com](mailto:info@procent.com)

**Per telefoon:** +31 35 737 0206

Wij verzoeken u om naast uw klacht ook altijd de naam van de onderneming, het bijbehorende adres, e-mailadres en telefoonnummer aan ons door te geven, inclusief uw eigen naam.

### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Na ontvangst van uw klacht, mag u van ons een bevestiging van ontvangst verwachten. Wij streven ernaar om u vervolgens binnen 3 werkdagen te contacteren om uw klacht inhoudelijk te bespreken en te behandelen. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt u hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel inhoudelijk zal worden gereageerd.