

Klachtenprocedure

Wij doen onze uiterste best om je goed van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. We horen graag van je als je een klacht heeft. Wij zullen vervolgens ons best doen om je klacht op te lossen.

Redelijke termijn

Alle klachten/geschillen die betrekking hebben op de dienstverlening van Mo-Lotta B.V. worden in behandeling genomen door de klachten coördinator. Mo-Lotta B.V. bevestigt binnen 3 werkdagen binnen welke termijn je een reactie kan verwachten, in de vorm van een antwoord of een oplossing. De klachten coördinator streeft ernaar om binnen 14 dagen de klacht te behandelen. Mocht het voor de klachten coördinator niet mogelijk zijn om binnen deze 14 dagen te reageren, dan word je hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Met vermelding van de reden en de termijn waarop wel een antwoord of oplossing wordt gegeven. Je kunt maximaal twee keer een verlengingsbrief met een verlenging van ten hoogstens 10 werkdagen ontvangen. Is nadere informatie nodig, dan worden de termijnen verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarbinnen de verzochte informatie wordt ontvangen.

Je klacht kun je sturen naar:

Mo-Lotta B.V.
T.a.v. de klachten coördinator
Postbus 1148
4801 BC Breda

Of mail je klacht naar: info@mo-lotta.nl

Indien het antwoord van de klachten coördinator/feitelijk leidinggevende voor je niet bevredigend is en de klachtenprocedure van Mo-Lotta B.V. volledig is doorlopen, dan kun je je binnen 3 maanden wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (verder ook: Kifid). Kifid is een onafhankelijk klachtenloket dat zich bezighoudt met het oplossen van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners. Mo-Lotta is bekend bij het Kifid onder 300.017824.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257
2509 AG 's-Gravenhage
Telefoon: 070 – 333 8 999
E-mail: info@kifid.nl - www.kifid.nl

Om een klacht in te dienen bij Kifid, moet je je eerst registreren op www.mijnkifid.nl.

Indien je geen gebruik wenst te maken van deze klachtenbehandeling procedure, of je vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kun je het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. Voor vragen kun je mailen naar info@mo-lotta.nl en/of ons telefonisch benaderen: 076-2055236