

## Non satisfait de notre service?

Résolvons le problème ensemble!

## Procédure de plainte

Notre objectif est de fournir la meilleure qualité possible et nous trouvons important que vous soyez satisfait de nos produits et services. Si tel n'est pas le cas, veuillez nous le faire savoir. Nous ferons de notre mieux pour fournir une solution appropriée.

## Comment pouvez-vous déposer une plainte?

Nous vous conseillons de soumettre votre plainte par écrit. Vous pouvez le faire de deux manières.

1. Envoyer une lettre à Test2fly.amsterdam, p/a de Weegschaal 14, 5215MN 's Hertogenbosch
2. Par courrier électronique. Envoyez votre plainte à [info@test2fly.amsterdam](mailto:info@test2fly.amsterdam)

## Qu'advient-il de votre plainte?

Nous nous efforçons de répondre à votre plainte dans les 14 jours suivant sa réception. Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous vous le ferons savoir dès que possible. Nous vous ferons également savoir combien de temps nous pensons que cela prendra.

Votre plainte n'est toujours pas résolue ?

Il est possible que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse que nous donnons à votre plainte. Si tel est le cas, vous avez six semaines pour le faire savoir. Vous pouvez le faire en nous faisant savoir par écrit (par lettre ou par e-mail) que vous n'êtes pas d'accord, et ce que vous considèreriez comme une solution appropriée.

Vous pouvez envoyer la lettre à :

Test2fly.amsterdam

p/a Care4homecare

de Weegschaal 14

5215 MN 's Hertogenbosch

Dès que nous aurons reçu votre message, nous vous le ferons savoir, ainsi que le délai dont nous avons besoin pour traiter à nouveau votre plainte.

## Vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat?

Bien que nous espérons évidemment que ce ne soit pas le cas, il est possible qu'après cette procédure vous ne soyez toujours pas satisfait du traitement de votre plainte. Dans ce cas, il est conseillé de contacter l'organisme suivant :

Le Comité des litiges : [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Adresse postale : PO Box 90600, 2509LP La Haye.

Veuillez noter que des frais sont facturés pour ce service. Veuillez consulter le site web pour connaître les coûts impliqués.

Note: Si vous ne pouvez pas soumettre votre plainte à la commission d'arbitrage susmentionnée, ou si vous ne souhaitez pas le faire, vous pouvez également soumettre votre plainte directement à un conseiller juridique.