

Klachtenprocedure (Februari 2022)

Digidentity doet haar uiterste best om de beste diensten leveren aan onze klanten. Als u ontevreden bent met onze diensten, neem dan contact met ons op.

Klachtenproces

- [1] Als u een klacht heeft, stuur een e-mail naar onze Service Desk. De Service Desk zal binnen 14 werkdagen na ontvangst van uw klacht reageren.

- [2] Als de Service Desk u niet kan helpen in het oplossen van uw klacht, kunt u de Service Desk Agent verzoeken de klacht te escaleren naar een Teamleider. De Teamleider zal binnen 14 werkdagen na ontvangst, reageren op uw klacht.

- [3] Als de Teamleider uw klacht niet kan oplossen, kunt u de Teamleider verzoeken de klacht te escaleren naar de Service Delivery Manager. De Service Delivery Manager zal uw klacht via e-mail afhandelen. De Service Delivery Manager zal:
 - [a] ontvangst van uw klacht bevestigen via email zo snel als mogelijk;
 - [b] kan verzoeken om additionele informatie en/of documentatie en zal de ontvangst hiervan via e-mail bevestigen;
 - [c] zal reageren op uw klacht binnen 30 werkdagen na ontvangst van alle informatie.

Contact Detail

U kunt de Service Desk bereiken via email op:

E-mail: helpdesk@digidentity.eu voor de Service Desk.