

## **U heeft een klacht over Renault Private Lease. Wat kunt u doen?**

### **Neem eerst contact met ons op**

Wij helpen u zo goed mogelijk. Heeft u toch een klacht over ons, onze service of over de informatie die wij u geven? Vertel ons dit zo snel mogelijk. Wij lossen uw klacht graag samen op. Uw klacht stuurt u:

- Per e-mail | [klantenservice.nl@rcibanque.com](mailto:klantenservice.nl@rcibanque.com)
- Online | [privatelease.renault.nl/contact/](http://privatelease.renault.nl/contact/)
- Per brief:  
RCI Financial Services BV  
T.a.v. Klantenservice  
Postbus 75760  
1118 ZX Schiphol

Om uw klacht zo goed en zo snel mogelijk te kunnen behandelen, willen wij graag zoveel mogelijk informatie. Geef zo precies mogelijk aan wat er is gebeurd en wat uw klacht is. Denk aan klantnaam, klantnummer, kenteken, betrokken partijen, uw telefoonnummer, etc. Hoe meer informatie u ons geeft, hoe makkelijker het is om uw klacht snel te behandelen.

### **Wat doen wij met uw klacht?**

Na de ontvangstbevestiging van uw klacht laten wij u binnen twee weken weten wanneer uw klacht wordt afgehandeld. De afhandeling zelf duurt maximaal 6 weken.

### **Als we er samen niet uitkomen**

Als u naar uw oordeel niet goed door ons wordt geholpen, dan kunt u het geschil voorleggen aan een onafhankelijke partij. Het Private Lease contract bestaat uit meerdere losse contracten met verschillende partijen die elk een andere eerste aangewezen instantie hebben. Omdat uw leaseovereenkomst van het keurmerk 'Private Lease' is voorzien, kunt u uw geschil indienen bij De Geschillencommissie Private Lease. Dit kan via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) of u neemt contact op met +31 (0)70 310 53 10.

Voor alle overige geschillen kunt u een zaak starten bij de kantonrechter of het gerechtshof. Zowel De Geschillencommissie als het gerechtshof kunnen kosten bij u in rekening brengen.