



Klachtenprocedure

Klacht melden?

Uiteraard zijn wij u graag zo goed mogelijk van dienst. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening. Uw ervaring en mening nemen wij zeer serieus en daarom horen wij graag van u. Hieronder leest u hoe u dit het beste kunt doen.

Hoe kan ik een klacht indienen?

Bent u bij Aevitae verzekerd? Dan kunt u allereerst contact opnemen met uw adviseur. Komt u er met uw adviseur niet uit of bent u anderszins ontevreden over Aevitae, dan kunt u uw klacht aan ons voorleggen.

U mag uw klacht schriftelijk sturen naar:

Aevitae B.V.
T.a.v. de afdeling Legal & Compliance - Klacht
Postbus 2705
6401 DE HEERLEN

Of per e-mail naar klachten@aevitae.com.

Wat kunt u doen om de klachtenprocedure te versnellen?

Geef zo precies mogelijk aan waar u ontevreden over bent en wat volgens u de beste oplossing zou zijn. Heeft u relevante documenten? Stuur deze dan naar ons toe.

Wat wordt er met mijn klacht gedaan?

Uw klacht wordt geregistreerd in ons klachtenregistratiesysteem, waarna deze in behandeling wordt genomen door een persoonlijke klachtencoördinator. Uw klacht zal binnen vijf werkdagen in behandeling worden genomen. Hij/zij overlegt voor u met de betreffende afdeling hoe wij de klacht voor u op kunnen lossen. U ontvangt uiterlijk binnen twee weken een inhoudelijke reactie. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de afhandeling van uw klacht, dan informeren wij u hierover.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Mocht u van mening zijn dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8 999

Aevitae B.V. is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.005388.

Op de [website](#) van het Kifid leest u meer over de procedure.

Onlinegeschillenbeslechting (EU) Online verkopen van goederen en diensten valt onder de Europese 'richtlijn ADR consumenten'. ADR staat voor 'Alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution)'. Meer informatie hierover leest u op het ADR-platform.

Heeft u vragen of opmerkingen? Stuur deze naar service@aevitae.nl. Wij stellen uw opmerkingen op prijs en beantwoorden uw vragen graag.