

Klachtenprocedure (november 2020)

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

Klachtenproces

- (1) Als u een klacht heeft, stuur een email 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 Director Operations. De Directeur Operations zal uw klacht via email afhandelen. De Directeur Operations zal:
 - ontvangst van uw klacht bevestigen via email zo snel als mogelijk;
 - kan verzoeken om additionele informatie en/of documentatie en zal de ontvangst hiervan via email bevestigen;
 - zal reageren op uw klacht binnen 30 werkdagen na ontvangst van alle informatie.

Contact Detail

U kunt de Service Desk bereiken via email op:

Email: helpdesk@digidentity.eu voor de Nederlandse Service Desk.

Email: helpdesk@digidentity.co.uk voor de Engelse Service Desk.