

Klachtenprocedure Live Vital B.V.

Bij Live Vital vinden wij de tevredenheid van onze klanten, deelnemers en partners erg belangrijk. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij nemen elke klacht serieus en zien dit als een kans om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Onderstaande klachtenprocedure zorgt voor een zorgvuldige en tijdige afhandeling van uw klacht.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening door of namens Live Vital B.V. of een ingehuurde zorgverlener.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen via: **info@livevital.nl**

Vermeld hierbij altijd:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- De datum van het voorval

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Behandeling van uw klacht

1. Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen **5 werkdagen** een schriftelijke bevestiging van uw klacht.

2. Beoordeling en onderzoek

Uw klacht wordt geregistreerd en beoordeeld door de klachtencoördinator. Indien nodig wordt de klacht in behandeling genomen door een klachtenfunctionaris.

3. Reactie en oplossing

Binnen **6 weken** ontvangt u schriftelijk een inhoudelijke reactie. Hierin staat het oordeel over de klacht en eventuele maatregelen of verbeteracties.

4. Klachtenregister

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden vastgelegd in ons klachtenregister en bewaard voor een periode van **2 jaar**.

Niet tevreden over de afhandeling?

Indien u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtbehandeling, kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie:

erisietsmisgegaan.nl (Onderdeel van Axell Claims Group B.V.)

Van Weedestraat 3

3761 CA Soest

035 – 203 15 85

info@erisietsmisgegaan.nl