

Klagomål

Om du känner inte är nöjd med en tjänst eller produkt som Redeye har tillhandahållit eller tycker att något inte har gått rätt till ber vi dig kontakta oss. Av Redeyes *Policy om klagomålshantering* framgår bland annat att klagomål ska behandlas sakligt och korrekt samt på ett omsorgsfullt och skyndsamt sätt.

Kontakta i första hand din kontaktperson på Redeye

Kontakta i första hand den som du har varit i kontakt med tidigare vid Redeye. Tillsammans kan ni reda ut vad som har hänt och förhoppningsvis finna en lösning som du är nöjd med. Om du inte har direktnumret till din handläggare kan du ringa Redeye växel, telefon 08-545 013 30, så kopplar vi dig vidare.

Kontakta i andra hand Redeyes klagomålsansvarig

Om du fortfarande är missnöjd efter att ha varit i kontakt med ansvarig kontaktperson vid Redeye eller det beslut vi har tagit kan du skriva till Redeyes klagomålsansvarig för att begära omprövning av ärendet. Klagomål till klagomålsansvarig ska framställas skriftligen och vi ber dig i skrivelsen beskriva bakgrunden till ditt klagomål, vad du anser vara felaktigt och vem eller vilka som du har varit i kontakt med vid Redeye. Vi kontaktar dig så snart som möjligt, senast inom 14 dagar.

Redeye AB
Klagomålsansvarig
Mäster Samuelsgatan 42, 10 tr
Box 7141
103 87 Stockholm

Klagomålsansvarig vid Redeye är bolagets Compliance Officer.

Oberoende vägledning och råd

Du kan alltid vända dig till oberoende organisationer och myndigheter utanför Redeye om du inte är nöjd med det svar som Redeye tillhandahållit.

Konsumenternas Bank- och Finansbyrå och konsumentvägledaren i din kommun

Om du är konsument och vill ha mer information om klagomål kan du kontakta Konsumenternas Bank- och Finansbyrå som lämnar information, råd och upplysningar kostnadsfritt alternativt kan du vända dig till konsumentvägledaren i din kommun.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå
Box 24215
104 51 Stockholm
Telefon: 0200 - 22 58 00

Besöksadress: Karlavägen 108

www.konsumenternas.se

Konsumentverket

Du kan även vända dig till Konsumentverket som bl.a. lämnar webbaserad konsumentupplysning genom Hallå konsument, www.hallakonsument.se.

Konsumentverket
Box 48

651 02 Karlstad

Telefon: 0771-42 33 00

Besöksadress: Tage Erlandergatan 8A

www.konsumentverket.se

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

ARN är en nämnd för alternativ tvistlösning som lämnar rekommendationer på hur tvister mellan konsumenter och näringsidkare bör lösas. Som konsument kan du anmäla en tvist med ett företag till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). En anmälan till ARN ska vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174

101 23 Stockholm

Tel: 08-508 86 000

Besöksadress: Kungsholmstorg 5

www.arn.se

Allmän domstol - Domstolsverket

Ett ärende kan alltid hänskjutas till rättslig prövning vid allmän domstol. På Domstolsverkets webbplats kan du se hur du gör i en tvist med Redeye, www.domstol.se.