

Klagomål

För oss är det viktigt att du är nöjd med våra produkter och hanteringen av ditt ärende. Om du skulle vara missnöjd med något i kontakten med HoistSpar vill vi gärna hjälpa till, dina synpunkter är viktiga för oss.

I första hand ber vi dig kontakta vår kundtjänst för att lösa ditt ärende. Du hittar våra öppettider och kontaktkanaler på vår hemsida: Kontakt - hoistspar.se. Om du inte är nöjd med vårt beslut eller hanteringen av ditt ärende kan kundtjänst hjälpa dig att få ärendet prövat av vår klagomålsansvarige.

HoistSpars målsättning är att behandla ditt klagomål sakligt, omsorgsfullt och så skyndsamt som möjligt. Normalt besvaras ett klagomål inom 14 dagar från det att ditt ärende tagits emot av Klagomålsansvarig hos HoistSpar. Om utredningen av ditt klagomål kräver längre handläggningstid kommer du att få information om detta.

Gör så här för att lämna ett klagomål

För att vi ska kunna hjälpa dig på bästa sätt ber vi dig beskriva ditt klagomål så tydligt som möjligt och berätta varför du är missnöjd.

Är du kund hos oss rekommenderar vi att du kontaktar vår kundtjänst eller loggar in och skickar ett säkert meddelande.

Om du inte är kund är du välkommen att kontakta vår kundtjänst, alternativt skicka ditt klagomål per post till:

HoistSpar
Att: Klagomålsansvarig
Box 7848
103 99 Stockholm

Oberoende vägledning

Du har möjlighet att få kostnadsfri rådgivning från Konsumenternas Bank- och Finansbyrå samt Konsumenternas Försäkringsbyrå, information finns på: www.konsumenternas.se. Du kan också kontakta konsumentvägledaren i din kommun eller Konsumentverkets konsumentupplysning "Hallå Konsument".

Du kan även få ditt ärende prövat via Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) alternativt allmän domstol. Mer information om ARN hittar du på: www.arn.se.