

Contact opnemen met Proveon

Vragen, verzoeken of klachten kunnen op onderstaande manieren worden gesteld.

- Telefonisch
- Schriftelijk
- E-mail
- Internet, via de website

Om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, is het belangrijk dat u duidelijk uw gegevens vermeldt en bij voorkeur uw postcode & huisnummer.

Correspondentieadres:

Proveon, Marius Richtersstraat 16, 3059TH, Rotterdam

Email: info@proveon.nl

Telefoonnummer: 0615574477 (lokaal tarief)

Bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur

Vragen en verzoeken:

Wij streven ernaar om vragen die u telefonisch stelt direct te beantwoorden en de hier gedane verzoeken direct door te voeren.

Met betrekking tot de overige vragen streven wij er naar deze binnen een periode van twee weken te beantwoorden.

Klachten:

Onder een klacht wordt verstaan:

- Elke uiting waarbij de klant bij Proveon melding maakt van het feit dat hij/zij teleurgesteld of niet (volledig) tevreden is met een door Proveon (niet-)geleverde prestatie. Wij streven ernaar om klachten die u telefonisch indient direct op te lossen. De klachten die op een andere wijze worden ingediend, streven wij ernaar om u binnen twee werkdagen na ontvangst een bevestiging te sturen via E-mail. De klacht wordt binnen 7 dagen inhoudelijk afgehandeld.

In bepaalde situaties is Proveon voor het afhandelen van de vraag, verzoek of klacht afhankelijk van de (voormalige) leverancier, netbeheerder of andere 3e partij.

Hoewel wij alles in het werk stellen om u zo snel mogelijk van dienst te zijn, kan het soms voorkomen dat de gestelde afhandeltermijn niet wordt gehaald.