

### Indienen van een serviceverzoek

Hebt u een serviceverzoek of bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij horen dit graag van u, en lossen het graag samen met u op. Zo kunnen we niet alleen onze dienstverlening verbeteren maar ook de oorzaak van uw ontevredenheid wegnemen.

Een serviceverzoek kunt u telefonisch kenbaar maken, of schriftelijk indienen met behulp van een registratieformulier. Het registratieformulier kunt u downloaden via [www.PaySquare.nl](http://www.PaySquare.nl).

Stuur het ingevulde formulier naar:

PaySquare BV  
T.a.v. Merchant Services  
Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht  
Faxnummer: (030) 2837310  
E-mail: [merchantservices@paysquare.nl](mailto:merchantservices@paysquare.nl)

Of neem contact op met de afdeling Merchant Services telefoonnummer (030) 283 73 33.

### Afhandelen service verzoek:

#### *Telefonisch:*

Indien mogelijk handelen we uw serviceverzoek direct af. Is een directe oplossing niet voorhanden dan maken we afspraken met u over de te nemen vervolgstappen.

Het service verzoek wordt met u besproken en voor zover mogelijk direct afgehandeld. Is een directe oplossing niet voor handen, dan worden er met u afspraken gemaakt over de vervolgstappen in de afhandeling. Eventuele schriftelijke correspondentie volgend uit het telefoon gesprek wordt gearchiveerd.

#### *Schriftelijk:*

Uw verzoek wordt geregistreerd en in behandeling genomen. We nemen vervolgens telefonisch contact met u op om de oplossing te bespreken of om afspraken te maken over de te nemen vervolgstappen. De oplossing wordt per e-mail bevestigd.

### Efficiënte afhandeling:

Voor een efficiënte afhandeling van uw verzoek vragen wij u minimaal de volgende gegevens in te vullen:

- Volledige NAW-gegevens, uw e-mailadres en telefoonnummer en uw aansluitnummer(s);
- Relevante aanvullende gegevens.

Indien uw verzoek zonder aanvullend onderzoek kan worden beantwoord, dan wordt u direct over de oplossing geïnformeerd. Is dit niet mogelijk, dan ontvangt u binnen 2 werkdagen telefonisch of per e-mail bericht van ons.

Bezwaar tegen de oplossing:

Indien u het niet (volledig) eens bent met de oplossing, kunt u binnen 1 week na ontvangst van de oplossing bezwaar maken. Dit bezwaar kunt u indienen bij:

PaySquare BV  
T.a.v. afdeling Relatiebeheer Merchant Services  
Postbus 30600  
3503 AJ Utrecht

Alleen een schriftelijk bezwaarschrift wordt geaccepteerd. Er wordt een onderzoek ingesteld en de oplossing die u eerder is geboden, wordt opnieuw beoordeeld. Vervolgens wordt u geïnformeerd over de bevindingen, binnen de termijn die met u is afgesproken.

Registratie:

PaySquare registreert haar service verzoeken in een centraal registratiesysteem. Bezwaren worden vertrouwelijk behandeld.

Overig:

Voor situaties waarin in deze procedure service verzoeken niet is voorzien, zal worden gehandeld naar maatstaven van redelijkheid en rechtvaardigheid.