

# Rastec ApS

Danstrupvej 27R, 3480 Fredensborg. CVR. 58589810.



## Klagevejledning for Rastec

Hos Rastec tager vi klager seriøst og arbejder for at sikre en rimelig og gennemsigtig behandling af alle klager vedrørende vores ydelser inden for IT-drift og udvikling. Denne klagevejledning beskriver, hvordan du kan indsende en klage, og hvordan vi behandler den.

### 1. Hvordan indsendes en klage?

Hvis du ønsker at klage over en af vores tjenester eller andet, kan du indsende din klage på en af følgende måder:

E-mail: Send en e-mail til os på [rastec@rastec.dk](mailto:rastec@rastec.dk). Angiv venligst:

Dit navn og kontakinformation.

En detaljeret beskrivelse af din klage.

Eventuelle relevante bilag eller dokumentation.

Telefon: Kontakt os på telefonnummer 49 13 82 08.

Post: Du kan også sende din klage skriftligt til vores adresse:

Rastec ApS

Danstrupvej 27R

3480 Fredensborg

# Rastec ApS

Danstrupvej 27R, 3480 Fredensborg. CVR. 58589810.



## 2. Hvordan behandles din klage?

Når vi modtager din klage, sker følgende:

**Bekræftelse:** Vi bekræfter modtagelsen af din klage inden for 5 arbejdsdage.

**Undersøgelse:** Vi gennemgår din klage grundigt og indhenter eventuelt yderligere information, hvis det er nødvendigt.

**Svar:** Vi bestræber os på at besvare din klage inden for 14 arbejdsdage. Hvis det tager længere tid, vil vi give dig besked og informere om den forventede behandlingstid.

**Løsning:** Hvis vi finder en løsning, vil vi kontakte dig med et forslag til, hvordan vi kan afhjælpe problemet.

## 3. Hvis du ikke er tilfreds med vores behandling

Hvis du ikke er tilfreds med vores behandling af din klage, kan du kontakte en relevant ekstern instans, fx:

**Datatilsynet (hvis klagen vedrører databehandling eller it-sikkerhed):**

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

Telefon: 33 19 32 00

E-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

Hjemmeside: [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

**Forbrugerombudsmanden (hvis klagen vedrører kommercielle tjenester eller produkter):**

Hjemmeside: [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

## 4. Hvor finder du klagevejledningen?

Denne klagevejledning er tilgængelig i bunden af vores hjemmeside, i footeren. Hvis du har spørgsmål, er du altid velkommen til at kontakte os.

Vi sætter pris på din feedback og bruger klager som en mulighed for at forbedre vores ydelser. Tak for at tage dig tid til at gøre os opmærksom på dine bekymringer.