



## **Klachtenprocedure**

Wij vinden een goede dienstverlening aan u als klant erg belangrijk. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Laat het ons weten, dan doen wij ons best om een passende oplossing voor u te vinden.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

1. *Online (via internet)*

Geef uw klacht online aan ons door via onze klantenservicepagina "Service & Contact".

2. *Telefonisch*

Geef uw klacht telefonisch aan ons door via telefoonnummer 038-845 45 45, lokaal tarief, op werkdagen tussen 08.00 - 21.00 uur en in het weekend van 08.00 – 19.00 uur

3. *Per e-mail: klantenservice@wehkamp.nl*

### **Hoe wordt uw klacht afgehandeld?**

De bij ons ingediende klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht beantwoord.

Als er meer tijd nodig mocht zijn voor de afhandeling van uw klacht, dan ontvangt u binnen deze 14 dagen een ontvangstbevestiging waarin de termijn wordt aangegeven wanneer u een inhoudelijke reactie van ons kunt verwachten.

### **Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht?**

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent met ons antwoord op uw klacht.

Indien u zich niet kunt vinden in de uitkomst, dan heeft u 6 weken de tijd om hiertegen in beroep te gaan. Dit doet u door ons per brief te laten weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt.

In uw brief moeten de volgende gegevens worden opgenomen:

- omschrijving van uw klacht en waarom u het niet eens bent met het eerder door ons ontvangen antwoord;
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- uw klantnummer;
- uw handtekening.



U kunt uw brief sturen naar:

Wehkamp  
T.a.v. het Hoofd Klantenservice  
Postbus 400, 8000 AK Zwolle

Het hoofd van de Klantenservice bevestigt de ontvangst van uw brief en geeft aan wanneer u een antwoord krijgt. Dit zal meestal binnen enkele weken, maar uiterlijk binnen 3 maanden zijn.

**Bent u het niet eens met de uitkomst?**

Heeft u onze klachtenprocedure helemaal doorlopen en bent u het niet eens met de uitkomst, dan kunt u contact opnemen met een van de volgende instanties:

***Klachten over onze producten, diensten of onze service***

Binnen 12 maanden nadat u uw klacht heeft ingediend bij Wehkamp en de klacht niet tot een oplossing heeft geleid kunt u een geschil aanhangig maken bij de *Geschillencommissie Thuiswinkel*:

Geschillencommissie Thuiswinkel  
Postbus 90600  
2509 LP DEN  
HAAG [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl)

Tevens kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

*N.B.*

*Kunt u uw klacht niet kwijt bij bovenstaande geschilleninstanties of wilt u hier geen gebruik van maken, dan kunt u uw klacht ook direct voorleggen aan een daartoe bevoegde rechter.*