

## 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 aan via uw retourkoopjes account onder "Tickets".
2. *Telefonisch*  
Geef uw klacht telefonisch aan ons door via telefoonnummer 038-845 45 40, lokaal tarief, 7 dagen per week, van 08.30 - 17.00 uur)
3. *Per e-mail*  
wehkampretourkoopjes@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. Manager Customer Service  
Postbus 400  
8000 AK ZWOLLE

De manager 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 (niet zijnde onze financiële producten en diensten)***

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/>

***Klachten over onze financiële producten of onze financiële dienstverlening***

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

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

***Klachten over bij het BKR geregistreerde gegevens***

Binnen 2 maanden nadat wij uw klacht geheel of gedeeltelijk hebben afgewezen, dan wel ongegrond hebben verklaard, kunt u de klacht voorleggen aan de *Geschillencommissie BKR* van het BKR:

Geschillencommissie BKR

T.a.v. de Secretaris

Postbus 6080

4000 HB TIEL

[www.bkr.nl](http://www.bkr.nl)

*N.B.*

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

*Februari 2016*