

# [union river]

## **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?**

- *Online (via internet)*  
Geef uw klacht online aan ons door via onze klantenservicepagina "Contact".
- *Telefonisch:* Geef uw klacht telefonisch aan ons door maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 21:00 via telefoonnummer: 088 - 889 87 21
- *Per e-mail;* klantenservice@unionriver.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:

Union River  
T.a.v. afdeling klantenservice  
Postbus 25, 8000 AA Zwolle

De afdeling klantenservice zal binnen 2 weken reageren op uw brief

# [union river]

## **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.*