

## Klachtenprocedure

Wij zetten ons volledig in om ervoor te zorgen dat alles naar wens is. Bent u toch ontevreden over een product of dienst, dan kunt u een melding van een klacht indienen. De melding maakt u bij onze klantenservice via e-mail [info@vhcollection.nl](mailto:info@vhcollection.nl). Voor een snelle afhandeling vragen wij u het volgende in uw e-mail te vermelden:

- Naam, adres en woonplaats.
- Kopie van een geldig aankoopbewijs en indien mogelijk de afleverbon.
- Duidelijke omschrijving van de klacht.
- Een digitale foto van het gebrek of meerdere foto's van het product (defect) te maken en deze als bijlage mee sturen.

Melding van ingediende klachten worden direct behandeld en binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, door ons beantwoord. Bent u tevreden met het antwoord, dan is het prettig geregeld. Zo niet, leg uw klacht voor aan de geschillencommissie: een klacht over een product, dienst of service kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de website van de Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>). De klacht wordt dan zowel naar ons als naar de Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.

*Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.*