



## **Klachtenprocedure YourGift Cards 2 april 2020**

### **Kenbaarmaken van een klacht**

Heeft u een klacht dan kunt u deze schriftelijk, per e-mail of telefonisch bij onze klantenservice kenbaar maken.

### **Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht altijd indienen per brief of per e-mail naar onze klantenservice. Onze voorkeur is om uw klacht per e-mail in te dienen zodat wij op uw klacht ook snel kunnen reageren.

### **Bevestiging van klacht**

Zodra uw klacht bij onze klantenservice is ontvangen, krijgt u daarvan altijd een bevestiging van ons per e-mail.

### **Behandeling van klacht**

Uw klacht wordt z.s.m. in behandeling genomen. Binnen 5 werkdagen wordt er telefonisch of per mail door onze klantenservice contact met u opgenomen en dragen zorgen voor een correcte afhandeling.

### **Afhandeling van klacht**

De voorgestelde oplossingsrichting en afhandeling van de klacht wordt geregistreerd en per e-mail met u gecommuniceerd.

### **Bent u niet te tevreden?**

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht dient u dit per e-mail aan ons kenbaar te maken. De mail wordt dan ter beoordeling doorgestuurd naar onze directie.

### **Correspondentie adres**

YourGift Cards B.V.  
t.a.v. Klantenservice  
Herengracht 201  
1016 BE Amsterdam

### **Telefoon**

085 273 47 20

### **E-mail adres**

[klantenservice@yourgift.com](mailto:klantenservice@yourgift.com)