

## **Klachtenregeling European Merchant Services B.V.**

### **1. Inleiding**

European Merchant Services B.V. (hierna verder te noemen: EMS) hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Onze dienstverlening is en blijft mensenwerk, terwijl ook geautomatiseerde systemen kunnen falen. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de dienstverlening van EMS of dat er iets mis gaat. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft EMS deze klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van klanten van EMS.

### **2. Publicatie**

De klachtenregeling is te downloaden via de website van EMS en wordt op verzoek aan klanten toegezonden.

### **3. Indiening klachten**

EMS heeft een afdeling Sales (tarieven) en Merchantservice (overige zaken) die beschikbaar zijn voor alle soorten navragen in verband met de dienstverlening van EMS.

In eerste instantie kunnen klanten met eventuele navragen terecht bij de afdeling Sales of Merchantservice van EMS. De actuele contactgegevens van deze afdelingen zijn te vinden op de website van EMS, [www.emscard.com](http://www.emscard.com).

Mocht een bepaalde navraag onverhoopt niet tot tevredenheid zijn afgehandeld, dan kan een klant op de volgende wijze een klacht indienen:

**Schriftelijk: EMS Quality Control, Postbus 22764, 1100 DG te Diemen**

**E-mail: [qualitycontrol@emscard.com](mailto:qualitycontrol@emscard.com)**

#### **4. Termijn**

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk één jaar na het moment van handelen of nalaten van EMS, dan wel vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

#### **5. Procedure**

##### *5.1 Coördinatie klachtenbehandeling*

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de afdeling Quality Control van EMS.

##### *5.2 Behandeling*

**a** Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de afdeling Quality Control wordt de ontvangst schriftelijk aan de klant bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.

**b** Klant ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de klant wordt verzonden.

**c** Is de klacht niet binnen drie maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld.

##### *5.3 Beroep*

Is de klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar klacht vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van EMS.

De directie handelt de klacht binnen zes weken nadat deze aan haar is voorgelegd af. Zo niet, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld.

#### **6. Rechter**

Een klant kan, indien de klacht niet tot tevredenheid door de directie van EMS is afgehandeld, het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.