



AMSTERDAMGOLD

SOLID WEALTH

Klachtenprocedure AmsterdamGold

AmsterdamGold.com B.V.
Danzigerkade 2 E1
1013 AP Amsterdam
KvK - 3317 4947

Bij AmsterdamGold en AmsterdamSafe doen wij iedere dag opnieuw ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Niet voor niets zijn wij marktleider in de edelmetaalhandel in Nederland. Maar waar mensen werken, kan natuurlijk ook weleens iets misgaan. Laat u het ons dan weten?

We horen graag van u

Natuurlijk horen we graag uw complimenten. Maar ook binnen ons interne proces kan iets niet goed gaan. Uw vragen en suggesties helpen ons om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op uw wensen en verwachtingen. Al uw vragen, ideeën en verbeteringsuggesties ontvangen wij heel graag via e-mail directie@amsterdamgold.com.

Als u niet tevreden bent

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening, de afhandeling van uw order of iets anders? Dan kunt u een e-mail schrijven aan onze klantenservice. Geef zo duidelijk mogelijk aan wat er is gebeurd, en waarom u ontevreden bent. Graag ontvangen wij uw reactie via e-mail info@amsterdamgold.com.

Na ontvangst van uw reactie nemen wij met u contact op. Samen zoeken we dan naar een oplossing die voor u en voor ons acceptabel is.

Als u ontevreden blijft: dien een klacht in

Heeft onze klantenservice uw probleem niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij de directie van AmsterdamGold. Stuur uw klacht via e-mail naar directie@amsterdamgold.com. Of stuur een brief aan AmsterdamGold, Directie, Danzigerkade 2, 1013 AP Amsterdam.

Wilt u in uw brief of e-mail uw klacht duidelijk omschrijven? Eventueel kunt u daarbij uw contactpersoon bij AmsterdamGold vermelden en/of de nummers van de bestellingen waarop uw klacht betrekking heeft. Vermeld in ieder geval: uw naam, adres, postcode en woonplaats, uw e-mailadres en uw telefoonnummer.

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Uiterlijk binnen 4 weken ontvangt u van de directie een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Als u ontevreden bent over onze afhandeling van uw klacht

AmsterdamGold is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bent u niet tevreden over de manier waarop de directie uw klacht afhandelt? Of kreeg u geen antwoord op uw klacht? Of te laat? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan KiFiD. Doe dat binnen 3 maanden nadat u de inhoudelijke reactie van de directie van AmsterdamGold ontving. Kijk op www.kifid.nl of bel 070-333 89 99.