

Klachtenregeling

Visagie Schoonheidssalon Kardewu doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als het om een klein probleem gaat, kunt u uw opmerking telefonisch of via e-mail aan ons kenbaar maken en dan proberen wij u zo spoedig mogelijk te beantwoorden en met een oplossing te komen. Als het probleem ingewikkelder is of als het gaat om een eis voor compensatie, dan dient u onderstaande klachtenprocedure te volgen. Uiteraard behandelen wij uw melding of klacht in vertrouwen en in overleg met u proberen we tot een oplossing te komen.

Visagie Schoonheidssalon Kardewu hanteert de volgende klachtenprocedure voor de aangeboden diensten:

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Visagie Schoonheidssalon Kardewu. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de opdrachtgever (cursist/ deelnemer) de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever zijn of haar rechten verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan Visagie Schoonheidssalon Kardewu gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres:

Visagie Schoonheidssalon Kardewu

t.a.v Klachtencommissie

De Hemen 19

7894BE te Zwartemeer..

De schriftelijke klacht dient aan een aantal voorwaarden te voldoen: deze moet bevatten; Jouw naam en adres, de indieningsdatum en een zo concreet mogelijke omschrijving van jouw klacht. • Je dient een schriftelijke klacht persoonlijk te ondertekenen en aangetekend op te sturen.

3. Privacy

Een klacht zal door Visagie Schoonheidssalon Kardewu altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

Visagie Schoonheidssalon Kardewu zal binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. Visagie Schoonheidssalon Kardewu streeft naar een afhandeling binnen drie weken en zal het aangeven als het langer duurt.

5. Onderzoek klacht

Visagie Schoonheidssalon Kardewu verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

6. Reactie op het onderzoek

Visagie Schoonheidssalon Kardewu zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Registratie

De ingediende klachten bij Visagie Schoonheidssalon Kardewu worden geregistreerd voor kwaliteitsdoeleinden. De ingediende klachten en wijze van afhandeling worden voor een periode van 1 jaar geregistreerd en bewaard. Daarbij wordt vertrouwelijk omgegaan met de gegevens om de privacy van de indiener te waarborgen.

8. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

1. Geschillen tussen opdrachtgever en Visagie Schoonheidssalon Kardewu over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de opdrachtgever als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Algemeen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (degeschillencommissie.nl).
2. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij Visagie Schoonheidssalon Kardewu heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Visagie Schoonheidssalon Kardewu aan deze keuze gebonden.
5. Wanneer Visagie Schoonheidssalon Kardewu een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Visagie Schoonheidssalon Kardewu dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
6. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de Algemene Voorwaarden van Visagie Schoonheidssalon Kardewu bij de uitspraak centraal.
7. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies. De eventuele consequenties worden door Visagie Schoonheidssalon Kardewu, snel afgehandeld.