

Klachtenprocedure

Hoewel Kapper Eit zijn uiterste best doet om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn, kan het voorkomen dat u over een dienst of product wat Kapper Eit geleverd heeft niet tevreden bent.

U kunt uw klacht schriftelijk (in het bijgevoegd klachtenformulier) aan ons kenbaar maken, per brief, of email.

Uw klacht wordt zo snel mogelijk met u besproken en gezamenlijk wordt er naar een snelle oplossing gestreefd.

Kapper Eit werkt volgens de Algemene Voorwaarden Uiterlijke Verzorging en is aangesloten bij Brancheorganisatie Anko, waardoor Kapper Eit aangesloten is bij Geschillencommissie.

De Klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

- 1) Bent u ontevreden over uw behandeling ga altijd eerst met uw klacht naar de ondernemer voordat u De Geschillencommissie inschakelt. De ondernemer moet de gelegenheid krijgen om u klacht met u op te lossen. Probeer het probleem samen op te lossen. Blijf ook tijdens een eventuele procedure om er onderling uit te komen.
- 2) Lukt dit niet, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de ondernemer. (zie bijgevoegde brief) om tot een oplossing te komen.
Bewaar alle relevante correspondentie.
- 3) U komt er niet uit. Dan kunt u de hulp inroepen van De geschillencommissie. Hiervoor kunt u uw klacht digitaal aanmelden via <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/uiterlijke-verzorging/> Kijk op deze site eerst in het uitsprakenregister. Daar ziet u welke uitspraken zijn gedaan in een geschil als dat van u en of het dus zinvol is om het in te dienen. Beschikt u niet over een computer dan kunt u telefonisch een vragenformulier aanvragen.
- 4) Voor de behandeling van een klacht betaalt u een financiële bijdrage van € 52.50 Zodra het bedrag is overgemaakt, wordt uw klacht in behandeling genomen. De Geschillencommissie verzamelt uw standpunten maar vraagt ook naar de mening van de ondernemer. Beide partijen krijgen de gelegenheid om te reageren op elkaars standpunt. Zo nodig wordt ook een deskundigenrapport opgemaakt.
- 5) Beide partijen ontvangen een uitnodiging voor een zitting wanneer uw geschil door De Geschillencommissie wordt behandeld. Tijdens deze zitting kunnen u en de ondernemer het geschil mondeling toelichten. Ongeveer één maand na de zitting ontvangt u de uitspraak. De ondernemer ontvangt hetzelfde bericht. Deze uitspraak is voor beide partijen bindend.

Aan Kapper Eit
Leeghwaterlaan 3
7424 AC Deventer



Datum:

Betreft: klacht

Geachte heer,

Op -----(datum) heeft u mij een haarwerk geleverd van het
model/merk -----

Ik ben met de behandeling/dit haarwerk* niet tevreden omdat:

Kapper Eit zal uw klacht in behandeling nemen en binnen 7 werkdagen met een reactie komen (schriftelijk of mondeling) Hierbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn uw klacht kan worden opgelost.

----- (handtekening)

Naam: -----

Adres: -----

Postcode en woonplaats: -----

Telefoonnummer ----- Email: -----