

Klachtenprocedure Pedicure Lafanose

Ik streef naar een hoge mate van klanttevredenheid om klachten te voorkomen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Wanneer het niet is gelukt om die ontevredenheid weg te nemen nu u, kan u een schriftelijke klacht indienen en treedt de klachtenprocedure in werking.

De hieronder beschreven klachtenprocedure dient ertoe om een goed verloop van de klachtafhandeling te bewerkstelligen.

1. Algemeen:

1.1 Deze procedure heeft betrekking op klachten, anders dan klachten in het kader van wettelijke aansprakelijkheid. Deze worden direct voorgelegd aan de Verzekeraar.

2. Indienen van een klacht:

2.1 Een klacht kan tot uiterlijk 1 maand na het ontstaan worden ingediend.

2.2 De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij:

Pedicure Lafanose t.a.v. Laura Olthof

Nutterbrink 11.

7544WH Enschede.

2.3 De klacht bevat ten minste:

- Naam en adres van de klager
- De dagtekening.
- Omschrijving van de klacht
- Eventueel fotomateriaal of documentatie ter bewijs.

2.4 Na ontvangst van de klacht deelt Pedicure Lafanose de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat de klacht wordt onderzocht.

2.5 De klager heeft ten allen tijde het recht om de klacht in te trekken.

3. Onderzoek van de klacht:

3.1 Pedicure Lafanose is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

3.2 De klager ondertekent hiertoe een formulier waarin zoals beschreven in 3.1 toestemming voor wordt gegeven.

3.3 Pedicure Lafanose kan tevens deskundigen inschakelen bij het onderzoek.

3.4 Indien aan het onderzoek, bedoeld in art 3.1 kosten zijn verbonden, komen deze voor rekening van Pedicure Lafanose.

4. Behandeling van de klacht:

4.1 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht vindt een persoonlijk gesprek plaats met de klager.

4.2 Zowel klager als Pedicure Lafanose kunnen zich hierin laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn komen voor eigen rekening.

4.3 Bij dit gesprek kan een deskundigen worden uitgenodigd. Dit kan door de klager of Pedicure Lafanose gedaan worden. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn komen voor eigen rekening.

4.4 Er kan van een gesprek worden afgezien indien de klager schriftelijk heeft verklaard geen gebruik te willen maken van deze mogelijkheid.

5. Verslaglegging:

5.1 Van het gesprek wordt een verslag gemaakt.

5.2 Het verslag bevat:

- de namen en de functie van de aanwezigen
- een zakelijke en feitelijke weergave van wat over en weer is gezegd

5.3 Het verslag wordt ondertekend door de klager en Pedicure Lafanose.

6. Afronding van een klacht:

6.1 Binnen twee weken nadat het gesprek, bedoeld in art. 4.1, heeft plaatsgevonden dient Pedicure Lafanose tot een oplossing van uw klacht te komen. Deze termijn kan eenmalig met twee weken worden verlengd.

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen voor uw klacht, dan wordt deze voorgelegd aan de Commissie van Bezwaar van ProVoet.

7. Evaluatie en wijzigingen:

7.1 De klachtenprocedure wordt jaarlijks geëvalueerd.

8. Overige bepalingen:

8.1 Deze procedure treedt in werking op 09-01-2023