HAAR-INSPIRATIE

Klachten procedure ter informatie van de klant:

Definitie Klacht: Iedere uiting van ongenoegen afkomstig van de klant in relatie direct en/of indirect tot Haar-Inspiratie .

Beste klant,

1. Bij een klacht wordt altijd geprobeerd om deze zo snel als mogelijk mondeling af te handelen. Waarbij ons streven is om uw ontevredenheid zo snel mogelijk weg te nemen.
2. Mocht onverhoopt uw klacht niet mondeling afgehandeld kunnen worden, dan vragen wij u om onze klachtenformulier in te vullen.
3. De bevestiging van ontvangst van het door u ingevulde klachtenformulier ontvangt u meteen per e-mail. Mocht u geen e-mail hebben dan ontvangt u de bevestiging binnen 5 werkdagen per post.
4. De mogelijke oorzaak van de klacht wordt indien gegrond zo snel als mogelijk weggenomen.
5. Binnen 10 dagen na ontvangst van de melding van uw klacht aan ons krijgt u een inhoudelijke reactie of, hoe en wanneer de klacht verholpen gaat worden.

Het aanmelden van de klacht bij de Haarwerk Specialist Branche Organisatie (HSBN):
Indien wij de klacht niet gezamenlijk kunnen oplossen kan de klacht worden aangemeld bij HSBN. De HSBN gaat eerst een bemiddelingspoging ondernemen en kijkt waar mogelijk of het meningsverschil tussen ons overbrugbaar is. Tevens zal de HSBN de aard en oorzaak van de klacht trachten te duiden.

Het aanmelden van de klacht bij de klachtencommissie HSBN:
Indien de klacht na bemiddeling van de HSBN niet is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de klachtencommissie HSBN.
De voorzitter van de klachtencommissie zal bepalen of uw klacht ontvankelijk is.
Mocht dit zo zijn dan wordt getracht om met de behandeling van de klacht tot een oplossing te komen en/of een uitspraak.

Kosten:
Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie wordt aan de klant (klager) kosten van € 75,- in rekening gebracht wanneer deze in het ongelijk wordt gesteld.

Contactgegevens HSBN: Website: www.hsbn.nl (klanteninformatie) ;
E-mail: secretariaat@hsbn.nl ; Tel.: 06-53288616