

## Klachtenprocedure haarwerken

Zoals je van ons mag verwachten doen wij van Marco en Miranda's haarmode ons uiterste best je zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Naast de levering van haarwerk willen wij je ook op het persoonlijke vlak zo optimaal mogelijk informeren en bijstaan.

Toch zijn ook wij maar mensen die mogelijk wel eens een fout maken en/of een situatie verkeerd inschatten. Ben je niet tevreden over onze dienstverlening, onze medewerkers, onze organisatie of het geleverde haarwerk, dan willen wij graag onze uiterste best doen deze ontevredenheid bij je weg te nemen. Wij stellen het dan ook zeer op prijs dat je jouw ontevredenheid aan ons meldt. Je klacht nemen wij zeer serieus en na deze gehoord te hebben, zullen wij - binnen de met jouw afgesproken termijn - met een passende oplossing komen.

### Hoe je klacht te melden

#### Telefonisch melden van een klacht

Je kunt je klacht of opmerkingen per telefoon aan ons melden. Indien mogelijk lossen wij je klacht direct op, lukt dit niet of wil je jouw klacht liever in een persoonlijk gesprek uiten dan kan dat natuurlijk altijd. Wij maken dan direct een afspraak met je.

#### Schriftelijke klachtenprocedure

Ben je echter van mening dat je klacht niet per telefoon opgelost kan worden of hebben wij onvoldoende aandacht aan je telefonische klacht geschonken, dan kun je ook een schriftelijke klacht bij ons indienen. Hiervoor kun je bij ons - indien gewenst - een klachten/service formulier aanvragen. Na ontvangst van je schriftelijke klacht zullen wij je binnen 1 week informeren over een mogelijke oplossing.

Zowel de klacht als de door ons geboden oplossing zullen door ons altijd schriftelijk worden vastgelegd. Je ontvangt hiervan altijd een door ons ondertekend exemplaar retour.

#### Ter bevestiging van je klacht

Verder kan het voorkomen dat de door ons geboden oplossing je niet tot tevredenheid stemt. In dat geval kunnen wij je klacht alleen met jouw toestemming onderbrengen bij de geschillencommissie voor kappers en haarwerk specialisten. Wij zullen je een speciale folder over de geschillencommissie geven.

Kopieën van de klacht en de door ons geboden oplossing zullen ter beoordeling naar deze onafhankelijke commissie worden gestuurd. Genoemde commissie zal je binnen de in de folder gestelde periode informeren over de geboden oplossing. De uitspraak van de geschillencommissie is voor ons altijd bindend.

Je zult tijdens de behandeling van de klacht door ons schriftelijk op de hoogte worden gehouden. Ook na afhandeling van de klacht zullen wij je hierover schriftelijk informeren.