Klachtenprocedure

Natuurlijk vinden wij het heel vervelend als je niet tevreden bent over de dienstverlening van Beauty by Charissa en zullen wij er alles aan doen om te zoeken naar een passende oplossing.

Een klacht geeft ons de kans om onze service te verbeteren, dat is belangrijk voor ons, wij willen namelijk dat al onze klanten tevreden zijn.

**Wij hebben onze klachtenprocedure kort voor je samengevat:**

* De klacht kun je via het contactformulier naar ons toesturen. Mocht je een lopend contract hebben, vermeld dan even het contractnummer.
* Nadat wij de klacht hebben ontvangen bevestigen wij dit binnen 7 werkdagen, wij nemen deze in behandeling en we laten je weten hoe wij de klacht zullen gaan afhandelen.
* Je ontvangt uiterlijk 4 weken na de ontvangstbevestiging onze reactie.
* Indien voor het onderzoek en/of het oplossen van de klacht meer tijd nodig is, zal desbetreffende partij dit binnen 7 dagen schriftelijk toelichten aan wederpartij. Tevens wordt daarbij de verwachte termijn aangegeven waarbij een oplossing verwacht wordt.
* Als je niet tevreden bent over de uitkomst en afhandeling van jouw klacht, dan kun je het volgende doen:

Dan wordt een derde onafhankelijke partij ingeschakeld die partijen bindend adviseert over de afwikkeling van de klacht.

Het schriftelijke bezwaar dient te worden gericht aan: [ZORG VOOR ZZP](https://www.zorgvoorzzp.nl/) – [info@zorgvoorzzp.nl](mailto:info@zorgvoorzzp.nl).

De beroepsinstantie bericht klager binnen 4 weken na ontvangst van het beroep schriftelijk of het beroep gegrond of ongegrond is verklaard. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.

Eventuele consequenties worden door opleider snel afgehandeld. De klacht wordt geregistreerd en voor een duur van 2 jaar na datum van indienen bewaard.

Wij bewaren de gegevens van jouw klacht voor de periode van 2 jaar in het daarvoor bestemde dossier.

Heb je vragen over deze klachtenregeling? Laat het ons weten via het contactformulier.

Team Beauty by Charissa