

Klachtenreglement Allround Haarwerken B.V.

Artikel 1 – Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Leverancier: Allround Haarwerken B.V., gevestigd te 3066 NL Rotterdam aan de Michelangelostraat 101.

Cliënt: De natuurlijke persoon die een overeenkomst tot vervaardiging en/of levering van een medisch hulpmiddel (verstrekking) heeft met een Leverancier.

Klacht: Een uiting van onvrede door een Cliënt bij de Leverancier, waarover de Cliënt en de Leverancier niet tot overeenstemming zijn gekomen.

Klachtencommissie: Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland (HSBN).

Artikel 2 – Ontevredenheid over kwaliteit en dienstverlening

Ondanks het feit dat de Leverancier er alles aan doet om een goede kwaliteit haarwerken te leveren en de Cliënt een goede service te bieden, kan het voorkomen dat een Cliënt ontevreden is over de kwaliteit en/of dienstverlening. Cliënt dient dit kenbaar te maken bij de Leverancier.

De Leverancier dient zorg te dragen voor verbetering van de kwaliteit en/of dienstverlening.

Indien de Leverancier vanwege de aard van de klacht niet direct tot verbetering kan overgaan, dient hij binnen vijf werkdagen schriftelijk aan te geven wanneer de Cliënt actie van de Leverancier mag verwachten.

Indien de Leverancier niet kan of wil zorgdragen voor verbetering van de kwaliteit en/of dienstverlening, ontvangt de Cliënt een klachtenformulier van de Klachtencommissie.

Artikel 3 – Indienen van een Klacht

Indien de Cliënt van mening is dat de Leverancier in gebreke is gebleven bij het afhandelen van de klacht, kan de Cliënt de klacht kenbaar maken bij de Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland (HSBN).

De Cliënt kan het klachtenformulier opsturen naar:

Haarwerk Specialist Brancheorganisatie Nederland

Bachlaan 7

3208 BA Spijkenisse

Telefoon: 06 – 53288616

E-mail: info@hsbn.nl

Zodra een klacht bij de HSBN is ontvangen, krijgt de Cliënt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

Binnen tien dagen na ontvangst van de klacht ontvangt de Cliënt een inhoudelijke reactie of informatie over hoe en wanneer de klacht verholpen zal worden.

De HSBN zal een bemiddelingspoging ondernemen en onderzoeken waar mogelijk een oplossing gevonden kan worden. Tevens zal HSBN de aard en oorzaak van de klacht proberen te duiden.

Artikel 4 – Behandeling door de Klachtencommissie

Indien de klacht na bemiddeling door HSBN niet is opgelost, kan de Cliënt de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van HSBN.

De voorzitter van de Klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Indien dit het geval is, zal de commissie de klacht behandelen met als doel het bereiken van een oplossing en/of het doen van een uitspraak.

Indien de klacht uiteindelijk niet ontvankelijk wordt verklaard, worden aan de Cliënt kosten ten bedrage van € 75,00 in rekening gebracht voor de behandeling van de klacht.