

Beide partijen zijn gebaat bij een snelle en adequate afhandeling.

1. Als er een klacht is, wordt de cliënt gevraagd het klachtenformulier in te vullen. Dit formulier kan worden toegezonden of worden gedownload van de website.
2. De ontvangst van het klacht(enformulier) wordt binnen 1 week bevestigd.
3. Klachtformulier wordt door Comfort Haarwerken verwerkt in het klantenbehandelformulier.
4. Acties, zoals opgenomen in het klachtenbehandelformulier, worden afgewerkt.
5. Klachten worden zowel schriftelijk als elektronisch bewaard. Schriftelijk in het clientendossier (als klacht is afgehandeld) en in de klachtenordner, elektronische in een map met klachten. De ordner en de map zijn onderverdeeld in "klachten in behandeling" en "klachten afgehandeld".
6. Comfort Haarwerken zal binnen 2 weken na ontvangst een correctievoorstel aanbieden.
7. Indien we er niet gezamenlijk zijn uitgekomen dient de casus door de cliënt/klager te worden aangemeld bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC), de commissie Uiterlijke Verzorging. Dit is voor beide partijen een bindende uitspraak.

Toelichtingen

Zie ook <https://www.anko.nl/wat-we-bieden/informatie-en-inspiratie/de-geschillencommissie-en-algemene-voorwaarden> en <https://www.anko.nl/consumenten/een-klacht-over-uw-kapper>

Toelichting van het aanmelden van de casus bij de geschillencommissie

Het aanmelden van de casus bij de klachtencommissie

Indien de klager en de leverancier er niet gezamenlijk zijn uitgekomen dient de casus door de cliënt/klager te worden aangemeld bij de klachtencommissie. Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector moet elke leverancier van medische hulpmiddelen de beschikking hebben over een klachtencommissie. Dit kan middels de klachtencommissie van de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC), de commissie Uiterlijke Verzorging. De klachtencommissie dient te werken volgens de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Zie ook <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/uiterlijke-verzorging/>