

Klachtenprocedure Menataupe BeautyCare

Menataupe BeautyCare (MBC) streeft naar volledige tevreden van al haar klanten en doet er alles aan om haar kwaliteit te behouden en te bewaken. Desondanks kan het voorkomen dat er over een geleverde dienst of product een tekortkoming wordt geconstateerd. Graag nemen wij de ontevredenheid hierover weg, maar indien dit niet lukt, kan er een schriftelijke klacht ingediend worden.

Vanaf dat moment treedt onze klachtenprocedure in werking. Deze procedure heeft betrekking op alle leveringen en diensten van de bedrijfsonderdelen van MBC, t.w. Menataupe BeautyCare Opleidingen, - Webshop en - Salon.

De klacht kan worden ingediend via ons klachtenformulier op de de website. Ook kunt u een klachtenformulier bij ons aanvragen.

1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder

- 1.1. Klacht: iedere schriftelijke onderbouwde uiting van onvrede over een door MBC aangeboden dienst, product, cursus of opleiding.
- 1.2. Klager: een persoon die een onderbouwde klacht heeft over een door MBC aangeboden dienst, product, cursus of opleiding.

2. Indienen van een klacht

- 2.1. Indien een tekortkoming wordt geconstateerd wordt verzocht dit binnen een termijn van 2 weken na levering van de dienst of producten, o.v.v. Klacht schriftelijk in te dienen bij;

MENATAUPE BEAUTYCARE

t.a.v. de directie

Postbus 2050

2990 DB Barendrecht

- 2.2. De klacht bevat ten minste:

- de naam en het correspondentieadres van de klager;
- de dagtekening;
- vermelding van de cursus, dienst of product waar de klacht betrekking op heeft
- een duidelijke met redenen omklede beschrijving van de klacht. Indien een klacht niet met argumentatie wordt onderbouwd, wordt deze niet in behandeling genomen.

- 2.3. De afhandeling van de klacht valt onder de eindverantwoordelijkheid van Gwendolyn Randolph-Landvreugd.

- 2.4. De ontvangst van de klacht wordt door MBC binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager. Ook wordt de verdere afhandeling van de klacht vermeld.

3. Onderzoek van de klacht

- 3.1. MBC is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.
- 3.2. MBC kan tevens deskundigen inschakelen bij het onderzoek en beoordeling.
- 3.3. Beoordeling van een klacht duurt maximaal 4 weken na ontvangst van de klacht door MBC. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld onder opgaaf van reden. Tevens zal de klager worden bericht binnen welke termijn uitsluitel over de klacht zal worden gegeven.

4. Behandeling van de klacht

- 4.1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht plant MBC een eventueel gesprek in met klager.
- 4.2. Zowel klager als MBC kunnen zich hierin laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Eventuele hieraan verbonden kosten zijn voor eigen rekening.

5. Registratie

- 5.1. Van de klachtafhandeling en gevoerde gesprekken wordt een registratie gemaakt.
- 5.2. Registraties van klachten worden 5 jaar bewaard.

6. Afronding van een klacht

- 6.1 MBC streeft ernaar een klacht binnen een maand na indiening af te handelen, doch uiterlijk tot drie maanden na indiening van de klacht.
- 6.2 De klachtafhandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan klager.
- 6.3 Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgerond, heeft klager de mogelijkheid om in beroep te gaan. Het beroep zal worden behandeld door een onafhankelijke derde
FNV Mooi
T.a.v. BT Nails/ directie
Nachtegalstraat 37
3581 AC Utrecht
- 6.4 Het beroep moet schriftelijk worden ingediend en uiterlijk tot zes weken na dagtekening van de uitkomst van de klachtbehandeling.
- 6.5 In het beroep dient gemotiveerd naar voren te worden gebracht waarom de klager het oneens is met de uitkomst van de klachtbehandeling.
- 6.6 De beroepsinstantie bericht klager binnen vier weken na ontvangst van het beroep schriftelijk of het beroep gegrond of ongegrond is verklaard. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend.
- 6.7 Consequenties voortvloeiend uit een eventueel oordeel van de beroepsinstantie, worden uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening van de uitspraak afgerond.

7. Evaluatie en wijzigingen

- 7.1 De klachtenprocedure wordt jaarlijks door de directie geëvalueerd.

8. Overige bepalingen

- 8.1 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door MBC.
- 8.2 Deze klachtenprocedure maakt integraal deel uit van de bedrijfspolicy van MBC waarop van toepassing onze Algemene Voorwaarden. Alle klachten zullen dan ook volgens deze voorwaarden worden beoordeeld en afgehandeld.

