

KLACHTENREGELING

Bent u ontevreden of heeft u een klacht

Artemystic is een schoonheidssalon die professionaliteit, betrouwbaarheid, gastvrijheid en service gerichtheid hoog in het vaandel heeft staan en er alles aan doet om u als klant tevreden te houden door u een goede kwaliteit van diensten en producten aan te bieden. Ik stel het op prijs als u tevreden bent over mijn dienstverlening. Daarom probeer ik zo goed mogelijk voor u te zorgen en mijn behandelingen, goed en met de groots mogelijke zorg uit te voeren.

Toch kan het gebeuren dat u hierover - ondanks mijn aandacht en inzet - niet tevreden bent. U kunt mij dit laten weten door een klacht in te dienen of u ontevredenheid te uiten. Uw klacht wordt door mij altijd serieus in behandeling genomen. U kunt er op rekenen dat ik er alles aan zal doen, om samen met u, tot een oplossing te komen. Daarnaast helpt uw klacht mij verder om mijn dienstverlening te verbeteren.

Klachtenprocedure:

1. **Besprek uw klacht altijd eerst met mij**

Heeft u een klacht dan wil ik dit zo snel mogelijk van u vernemen. Het is belangrijk dat u eerst met mij in gesprek gaat. Vertel mij waar uw klacht overgaat en wat u dwarszit. Misschien is er sprake van een misverstand en is dit eenvoudig op te lossen. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Ook kan u op deze manier meer uitleg krijgen over de manier van (be)handelen en kunnen we kijken naar een gepaste oplossing en/of excuses aanbieden. U kunt de klacht melden of aankaarten bij de eigenaresse van Schoonheidssalon Artemystic, Diana Grotegoed.

2. **Telefonisch of per e-mail**

U kunt uw klacht telefonisch 06 -14 32 77 11 of per mail info@artemystic.nl melden. Omschrijf uw klacht zo precies mogelijk en geef daarnaast aan om welke behandeling, behandelaar, dag en tijdstip het gaat. Na ontvangst, neem ik zo spoedig mogelijk contact met u op en zal ik mijn uiterste best doen om uw klacht naar alle tevredenheid op te lossen. Ik streef ernaar om uw klacht zo spoedig mogelijk, doch binnen vier weken na dagtekening, in behandeling te nemen en met u proberen op te lossen.

3. **Schakel een klachtenfunctionaris in**

Komt u er met mij niet uit? Of wilt u hulp bij het indienen van uw klacht? Dan kunt u uw vraag of klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van **Zorg voor ZZP**. Artemystic is via de brancheorganisatie "de Huidprofessional" hierbij aangesloten waardoor u hier gratis gebruik van kunt maken. Deze klachtenfunctionaris is onpartijdig, werkt onafhankelijk en helpt u graag verder met ondersteuning en advies. Ook kan de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en mij, zodat wij samen een goede oplossing kunnen vinden. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt is vertrouwelijk.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Een klacht indienen kan per mail via klachten@zorgvoorzzp.nl. Meer informatie over de klachtenprocedure van Zorg voor ZZP vindt u op deze website: <https://zorgvoorzzp.nl/klachtenprocedure/>

Vermeld bij het indienen van uw klacht duidelijk:

- Uw naam en adres;
- Uw telefoonnummer en e-mailadres;
- De naam van degene over wie u klaagt;
- Een duidelijke omschrijving van het gedrag waar uw klacht over gaat.

4. **Naar de geschillencommissie**

Hebben de voorgaande stappen niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u uw klacht laten beoordelen door de Commissie Uiterlijke Verzorging van de Geschillencommissie. Over de procedure bij de geschillencommissie vindt u meer op www.degeschillencommissie.nl.



5. **Landelijk Meldpunt Zorg**

Tot slot kunt nog terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg informeert en adviseert over

KLACHTENREGELING

klachten in de zorg. Op de website www.landelijkmeldpuntzorg.nl vindt u hier meer informatie over.

6. **Klachtenregistratie Salon**

Klachten die worden gemeld worden binnen de salon geregistreerd en bijgehouden. Zodat de salon ten alle tijden aan de verbetering van de klachten kan werken. Wanneer de klacht helemaal is afgerond zorgt de salon ervoor dat de desbetreffende klacht niet meer zal voorkomen.