

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 u 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 het 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 is de volgende stap het inschakelen van een klachtenfunctionaris. De brancheorganisatie **De Huidprofessional** heeft een onpartijdige en onafhankelijke klachtenfunctionaris. Artemystic is via de brancheorganisatie De Huidprofessional aangesloten, waardoor u hier gratis gebruik van kunt maken. Zij helpen u graag verder met ondersteuning en advies en bemiddelen tussen u en mij, zodat wij samen tot een goede aanvaardbare oplossing kunnen komen. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt is vertrouwelijk.

4. **Contactgegevens klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is via de brancheorganisatie van de Huidprofessional telefonisch te bereiken op **030 – 800 76 86**. U kunt ook een e-mail sturen naar klachtenfunctionaris@dehuidprofessional.nl. Binnen 2 werkdagen wordt u de door de klachtenfunctionaris teruggebeld en bespreekt u samen de klacht.

Vermeld bij het indienen van uw klacht altijd duidelijk:

- Uw voornaam, achternaam en adres;
- Uw telefoonnummer en e-mailadres;
- De naam en adresgegevens van degene over wie u klaagt;
- Datum behandeling, over welke behandeling het gaat;
- Een duidelijke omschrijving waar uw klacht over gaat.

Meer informatie over het verloop van de klachtenprocedure van De Huidprofessional (zoals afhandeling, doorlooptijden, doel, intrekken klacht en wettelijke bewaartermijnen) vindt u terug op deze website: <https://dehuidprofessional.nl/klachtenregeling/>

KLACHTENREGELING

5. **Naar de geschillencommissie**

Hebben de voorgaande stappen niet tot een oplossing geleid? Dan kunt u besluiten om uw klacht te laten beoordelen door de Geschillencommissie Huidzorg, Postbus 90600, 2509LP Den Haag. U hebt hier na datum van beëindiging van de klacht bij de klachtenfunctionaris, 6 weken de tijd voor. Meer informatie over de procedure bij de geschillencommissie Huidzorg vindt u op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>



6. **Landelijk Meldpunt Zorg**

Tot slot kunt nog terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg informeert en adviseert over klachten in de zorg. Op de website www.landelijkmeldpuntzorg.nl vindt u hier meer informatie over.

7. **Klachtenregistratie Salon**

Gemelde klachten 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.