

Klachtenregeling Erika Bodyfashion:

- 1) De klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor.
- 2) De eerste behandeling van een medewerker biedt geen uitkomst.
- 3) In dat geval zal deze melding direct worden opgenomen in het door ons gehanteerde "klachtenregister".
- 4) In het klachtenregister nemen wij uw gegevens op waaronder:
 - de inhoud van uw klacht
 - de datum van melding van de klacht
 - en de behandelaar waarover wordt geklaagd
- 5) Het is ons streven om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen;
- 6) Uw klacht wijzen wij zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van 72 uur na ontvangst van de klacht toe een "klachtbehandelaar". Wanneer dat mogelijk is zal dat iemand anders zijn dan de behandelaar waarover u klaagt.
 - De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen tijdens de melding.
- 8) Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk (10 werkdagen) gemotiveerd en schriftelijk zal worden afgewikkeld.
- 9) In geval deze termijn niet haalbaar is zal u hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met vermelding van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond;
- 10) De behandeling van de klacht doorloopt de door ons bedrijf gehanteerde standaard procedure: De klachtbehandelaar:
 - a. Bestudeert uw dossier;
 - b. Hoort de behandelende medewerker;
 - c. Vergaard nadere informatie voor zover relevant;
 - d. Beoordeelt uw dossier;
 - e. Bespreekt uw dossier met derden indien nodig;
 - f. Formuleert het definitieve besluit;
 - g. Informeert u per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
 - h. Neemt een kopie van deze brief op in het Klachtenregistratie dossier.

o De klachtbehandelaar neemt uiterlijk (2 weken) na het verzenden van deze brief contact met u op. Hij geeft een toelichting op de brief en het besluit en beantwoordt uw eventuele vragen.

11) De klachtbehandelaar maakt een schriftelijk verslag van dit gesprek en neemt dit op in het klachtdossier;

12) Indien u akkoord gaat met het besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af;

13) Ingeval u niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan aantekening in het "klachtdossier" en het "klachtregister";

14) De klachtbehandelaar attendeert u op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de klachtencommissie.

Erika Bodyfashion is aangesloten bij de Nederlandse vereniging Mammacare Zorg (NVMCZ) en zodoende aangesloten bij de klachtencommissie "www.erisietsmisgegaan.nl".

Op de gelijknamige website kan een klacht worden geregistreerd. Als eerste zal de klachtenbehandelaar proberen te bemiddelen tussen klant en bedrijf. Wanneer er geen oplossing gevonden kan worden zal de klacht naar de geschillencommissie van www.erisietsmisgegaan.nl worden verstuurd. De geschillencommissie zal uiteindelijk een definitief oordeel geven.

De uitspraak van de geschillencommissie van www.erisietsmisgegaan.nl is bindend.

15) Na ontvangst van de uitspraak van de geschillencommissie van "www.erisietsmisgegaan.nl" is de klachtbehandelaar van Erika Bodyfashion verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.