



## Klachtenprocedure Beautyon

Wij streven ernaar om jouw ervaring met Beautyon zo positief mogelijk te maken. Mocht er echter onverhoopt toch een klacht zijn, dan zorgen wij voor een zorgvuldige afhandeling. Hieronder vind je onze klachtenprocedure:

### Indiening:

Indien je een klacht hebt, vragen we je dit schriftelijk kenbaar te maken door te mailen naar [info@beautyon.nl](mailto:info@beautyon.nl). De datum van ontvangst van deze e-mail geldt als de datum waarop de klacht is ingediend. Het staat je vrij om eventueel eerst mondeling je klacht te uiten.

### Verwerking:

Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht ontvang je een bevestigingsmail waarin staat dat de klacht is ontvangen. Indien nodig kunnen we per e-mail om verduidelijking vragen. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht informeren wij je over de verdere afhandeling. Afhankelijk van de aard van de klacht:

1. Je ontvangt een e-mail met een voorstel om de klacht af te handelen.
2. Er volgt een gesprek om je te horen en, indien nodig, te bespreken welke opties er zijn om het probleem op te lossen. Dit gesprek zal in principe telefonisch plaatsvinden. In onderling overleg kan hiervoor ook een andere vorm worden afgesproken.

### Contactpersoon:

Marie-Jose Putman is eindverantwoordelijk en bepaalt, afhankelijk van de klacht, of zij deze zelf afhandelt of dat zij hiertoe een medewerker opdracht geeft. De intentie is altijd om de klacht zo goed mogelijk op te lossen en de klager serieus te nemen in de klacht en bijbehorende emoties. Verbinden staat binnen Beautyon voorop en zal ook bij de klachtenafhandeling centraal staan.

### Opvolging:

Na afhandeling van de klacht volgt een afsluitende e-mail waarin wordt vermeld wat is overeengekomen of hoe alles is afgerond. Ons streven is om een klacht binnen een maand na indienen volledig af te ronden.

### Niet tevreden:

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, nodigen wij de klager uit om opnieuw contact met ons op te nemen via hetzelfde e-mailadres [info@beautyon.nl](mailto:info@beautyon.nl). Wij zijn vastberaden om elke kwestie naar tevredenheid op te lossen en zullen opnieuw alle nodige stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de klacht op een bevredigende manier wordt behandeld. Uw feedback is waardevol, en wij streven ernaar om onze diensten voortdurend te verbeteren.

Wij hopen dat deze procedure bijdraagt aan een transparante en effectieve afhandeling van eventuele klachten. Mocht je verdere vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via [info@beautyon.nl](mailto:info@beautyon.nl)