

Klachtenregeling Dorette salon de beauté

Als u als consument niet tevreden bent over een behandeling aan uw voeten of gezicht, of over de manier waarop u bent geholpen, dan is de eerste stap natuurlijk om dit direct te bespreken met Dorette. Zij neemt de klacht serieus en probeert het op te lossen.

Als u er niet samen uit komt, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Daarnaast is het goed om te weten dat Dorette door haar ProVoet en Huidprofessional lidmaatschap automatisch is aangesloten bij de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging. Hiermee biedt zij u als klant een eerlijke en eenvoudige procedure, met een uitkomst die bindend is voor beide partijen.

Klachtenprocedure

Probeer altijd eerst zelf met Dorette tot een oplossing te komen. U wilt gehoord worden en Dorette wil ook graag weten, wanneer er een klacht is over haar. Dat stelt haar in staat haar dienstverlening te verbeteren en onvrede weg te nemen. Vaak lost dit het probleem al op. Als dat niet lukt dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van ProVoet of de Huidprofessional.

Als dat ook niet leidt tot een naar tevredenheid opgeloste klacht, kunt u uiteindelijk naar de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging.

Klachtenfunctionaris ProVoet of Huidprofessional

U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht, mocht er sprake zijn van klachten over Dorette, die niet onderling opgelost kunnen worden. Zij bemiddelt tussen u en Dorette. Zij doet géén inhoudelijke beoordeling van de behandeling die Dorette heeft uitgevoerd. Ook valt het opleggen van een maatregel niet binnen de mogelijkheden van de klachtenfunctionaris van ProVoet. De klachtenfunctionaris past het principe van hoor en wederhoor toe, waardoor veel situaties kunnen worden opgelost.

De klachtenfunctionaris is rechtstreeks te bereiken via klachtenfunctionaris@provoet.nl.

Voor de huidprofessional kunt u deze link gebruiken

<https://dehuidprofessional.nl/klachtenregeling/>

Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging

Bij de Geschillencommissie kunt u terecht als de klacht na behandeling door Dorette en de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is opgelost. De Geschillencommissie staat garant voor een onpartijdige afhandeling van de geschillen. Ze voldoet aan de daaraan gestelde nationale en internationale standaarden. Elke sector heeft een eigen Geschillencommissie, omdat er specifieke kennis van de sector nodig is voor een goede beoordeling.

Elke geschillencommissie bestaat uit drie leden: een door de Geschillencommissie aangezochte voorzitter (een jurist die ervaring heeft met rechtspraak), daarnaast wordt een lid voorgedragen door uw brancheorganisatie en door een consumentenorganisatie.

Alle leden worden door het bestuur van de Geschillencommissie benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. De Geschillencommissie kan wel een inhoudelijke beoordeling doen van een klacht.