

KLACHTENPROCEDURE

Lunéra Beauty B.V.

1. Doel van deze klachtenprocedure

Lunéra Beauty B.V. ("Lunéra Beauty", "wij" of "ons") vindt het belangrijk dat klanten tevreden zijn over onze dienstverlening en cosmetische behandelingen. Heeft u een klacht of bent u niet tevreden over een behandeling, product, afspraak of onze dienstverlening, dan kunt u dit bij ons melden. Wij behandelen klachten zorgvuldig en proberen samen met u tot een passende oplossing te komen.

2. Eerst contact met Lunéra Beauty

Wij verzoeken u een klacht in eerste instantie rechtstreeks met ons te bespreken. Veel situaties kunnen het snelst worden opgelost wanneer wij weten wat er is gebeurd en wat uw bezwaar of zorg is.

U kunt uw klacht mondeling, telefonisch of schriftelijk melden. Voor een goede behandeling van de klacht kan worden gevraagd om de klacht schriftelijk toe te lichten.

3. Wat vermeldt u bij een schriftelijke klacht?

Vermeld bij voorkeur:

- uw naam en contactgegevens;
- de datum van de afspraak of behandeling;
- om welke behandeling, dienst of situatie het gaat;
- een duidelijke omschrijving van uw klacht;
- wat volgens u niet goed is gegaan;
- eventuele relevante foto's of andere informatie;
- wat u van Lunéra Beauty verwacht als oplossing.

Stuur uw klacht naar: info@lunerabeauty.nl

4. Ontvangst en behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht beoordelen wij de inhoud zorgvuldig. Indien nodig nemen wij contact met u op om aanvullende informatie te vragen of de situatie verder te bespreken. Wij streven ernaar om klachten zo snel mogelijk en binnen een redelijke termijn te behandelen.

5. Onderzoek

Bij het beoordelen van een klacht kunnen wij onder meer kijken naar:

- de gemaakte afspraak en beschikbare klantgegevens;
- het intakeformulier en de behandelregistratie;
- de verstrekte informatie en nazorginstructies;
- relevante communicatie met de klant;
- foto's of ander beschikbaar beeldmateriaal;
- de omstandigheden waaronder de behandeling is uitgevoerd.

Wij beoordelen iedere klacht op basis van de concrete omstandigheden van het geval.

6. Klachten over een cosmetische behandeling

Wanneer een klacht betrekking heeft op een cosmetische behandeling, kan Lunéra Beauty de situatie nader beoordelen en waar passend een controleafspraak of ander passend vervolg voorstellen.

Een controle of vervolgspraak betekent niet automatisch dat Lunéra Beauty aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor de klacht erkent. De passende oplossing wordt per situatie beoordeeld.

7. Ernstige of onverwachte klachten

Bij ernstige, snel toenemende of onverwachte klachten dient u niet uitsluitend af te wachten op de behandeling van uw klacht door Lunéra Beauty. Schakel bij een acute of ernstige situatie passende professionele hulp in. Informeer Lunéra Beauty vervolgens zo snel mogelijk, zodat wij op de hoogte zijn van de situatie.

8. Mogelijke oplossingen

Afhankelijk van de situatie kan een oplossing bijvoorbeeld bestaan uit:

- een toelichting of nadere uitleg;
- een controle of evaluatie;
- een passende vervolgspraak;
- herstel of correctie wanneer dit verantwoord en passend is;
- een andere redelijke oplossing die aansluit bij de omstandigheden.

Een oplossing wordt steeds per individuele situatie beoordeeld en is mede afhankelijk van de aard van de klacht.

9. Geen afstand van wettelijke rechten

Deze klachtenprocedure beperkt geen wettelijke rechten van de klant. Een klant kan zich blijven beroepen op rechten die op grond van dwingend recht van toepassing zijn.

10. Klacht niet opgelost

Wanneer een klacht na overleg niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klant zich wenden tot een bevoegde externe instantie of andere partij die op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving bevoegd is. Lunéra Beauty zal waar nodig meewerken aan een verdere behandeling van de klacht binnen de daarvoor geldende regels.

11. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten worden zo zorgvuldig en vertrouwelijk mogelijk behandeld. Persoonsgegevens die in het kader van een klacht worden verwerkt, worden verwerkt overeenkomstig de Privacyverklaring van Lunéra Beauty B.V. en de toepasselijke privacywetgeving.

12. Registratie en verbetering

Klachten kunnen worden geregistreerd zodat Lunéra Beauty inzicht krijgt in terugkerende problemen en waar nodig de dienstverlening, informatievoorziening of werkwijze kan verbeteren. Registratie vindt plaats voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is.

13. Contactgegevens

Klachten en vragen over deze klachtenprocedure kunnen worden gericht aan:
Lunéra Beauty B.V.

Adres: Generaal Eisenhowerplein 111,
2288AG Rijswijk

Statutaire zetel: Rijswijk

KvK-nummer: 42155137

BTW: NL869957375B1

E-mail: info@lunerabeauty.nl

Website: www.lunerabeauty.nl

14. Wijzigingen

Lunéra Beauty kan deze klachtenprocedure wijzigen wanneer daar aanleiding toe bestaat. De meest actuele versie wordt beschikbaar gesteld via www.lunerabeauty.nl