

Aan:
IL Haarwerken
Dr. Peelenstraat 8
5831EG Boxmeer

datum:

betreft: klacht

Geachte mijnheer, mevrouw

Op (datum) heeft u mij een haarwerk geleverd van het model/merk:
Ik ben met de behandeling/dit haarwerk * niet tevreden omdat:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ik verzoek u mijn klacht in overeenstemming met het klachtenprotocol te behandelen en zie uit naar uw uitnodiging voor een overleg om tot een oplossing te komen.

In afwachting van uw bericht teken ik,
Hoogachtend,

..... handtekening

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer: Email:

Klachtenprocedure

Hoewel wij ons uiterste best doen om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn, kan het voorkomen dat u over onze diensten of producten niet tevreden bent. U kunt uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar maken, per brief of e-mail. Uw klacht wordt zo snel mogelijk met u besproken en gezamenlijk wordt naar een snelle oplossing gestreefd.

IL Haarwerken werkt volgens de Algemene Voorwaarden Uiterlijke verzorging en is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC) Het doel van deze commissie is om geschillen tussen consumenten en leveranciers op een goede, snelle en eenvoudige manier op te lossen. De Geschillencommissie is erkend door de overheid waardoor een betrouwbare procedure en objectieve beslissingen gewaarborgd zijn. Heeft u een klacht waar u met ons niet uit komt, dan kunt u bij de Geschillencommissie terecht.

De klachtenprocedure voor de Geschillencommissie is daarom als volgt:

1. U dient uw klacht schriftelijk dan wel elektronisch bij IL Haarwerken in.
2. IL Haarwerken onderzoekt uw klacht. IL Haarwerken zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met de omstandigheden in redelijkheid niet kan worden gevegd.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Geschillenregeling volgens de SGC

1. Geschillen tussen een klant en IL Haarwerken over totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomsten, kunnen zowel door de klant als door IL Haarwerken aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de klant zijn klacht eerst bij IL Haarwerken heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij IL Haarwerken is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de klant een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is IL Haarwerken aan deze keuze gebonden. Indien IL Haarwerken een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet aan de klant gevraagd worden zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. IL Haarwerken dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zullen achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.