

## **Klachtenprocedure**

BVBA les secrets de beauté en haar medewerkers proberen de klanten zo goed mogelijk te behandelen.

Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverleningen en/of producten. We beschouwen uw klachten als een uitgelezen kans om de kwaliteit van Les secrets de beauté te verbeteren.

We stellen het op prijs als u ons daar direct op aanspreekt.

### **Klachten dienstverlening:**

#### 1. Indienen van een klacht

Uw uiting van ontevredenheid of van uw klacht kan u in eerste instantie onmiddellijk uiten tegen onze medewerker of u kan deze schriftelijke doorsturen naar ([info@lessecretsdebeaute.be](mailto:info@lessecretsdebeaute.be) met in de mededeling klacht als vermelding).

Indien de medewerker u direct een oplossing kan bieden dan zal dit ook gebeuren anders zal de klacht door de medewerker doorgegeven worden aan de verantwoordelijk.

#### 2. Behandeling van de klacht

Indien u uw klacht aan de medewerker doorgeeft dan zal deze proberen direct de klacht op te lossen. Indien dit niet mogelijk is dan zal de medewerker de klacht samen met uw mailadres doormailen naar de verantwoordelijke. De verantwoordelijke contacteert u in eerste instantie per mail binnen de 5 werkdagen.

We streven er achterna naar om binnen de 14 dagen en max. binnen de 30 dagen uw klacht af te ronden.

### **Klachten webshop**

#### 1. Indienen van uw klacht

Uw uiting van ontevredenheid of van uw klacht kan u duidelijk omschreven schriftelijke doorsturen naar ([info@lessecretsdebeaute.be](mailto:info@lessecretsdebeaute.be) met in de mededeling klacht als vermelding). Niet telefonisch, niet via sms, niet via whatsapp of niet via de chat op de website.

#### 2. Behandeling van de klacht

We contacteren u na het bekijken van uw klacht in eerste instantie per mail binnen de 5 werkdagen. We streven er achterna naar om binnen de 14 dagen en max. binnen de 30 dagen uw klacht af te ronden.

## **Recht**

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de ondernemer partij is, is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien er bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

Partijen zal pas een beroep doen op de rechtbank als zij tot het uiterste hun best hebben gedaan om tot een onderlinge overeenkomst te komen.