

Klachtenprocedure

De klachtenprocedure bevindt zich op de website van Zenzu Massages. Medewerkers van Zenzu Massages worden op de hoogte gesteld van dit reglement en een kopie is te allen tijde aanwezig op iedere locatie. Zowel de klant als de medewerkers worden geattendeerd op de aanwezigheid van dit reglement op de website van Zenzu Massages (www.zenzu.nl).

Een klacht?

Zenzu Massages wil graag dat u tevreden bent over uw behandeling en over uw masseur/masseuse. Hier zetten wij ons voor in, maar het kan gebeuren dat u toch een klacht heeft. Indien u ontevreden bent over uw behandeling, dan kunt u hierover een klacht indienen. Wij garanderen dat uw klacht in behandeling zal worden genomen, mits wordt voldaan aan de eisen van het indienen van een klacht.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht betreft ontevredenheid die tot een conflict leidt. Het gaat dan over de wijze van de behandeling, de middelen die hiervoor worden gebruikt (e.g. de hotstones, de cups bij cupping, de olie etc.), de locatie of het gedrag en/of de manier van masseren door de masseur/masseuse. Het conflict is niet (meer) op te lossen met een gesprek.

Rechten en plichten van de cursist gedurende de cursus:

Rechten: De klant ontvangt een behandeling, gegeven op de afgesproken locatie door een gekwalificeerde masseur/masseuse.

Plichten: De klant komt op tijd en zegt de behandeling niet af binnen vierentwintig uur vóór de start van de behandeling. De klant weet dat bij te laat afzeggen, de behandeling wordt doorberekend.

De procedure

1. U kunt mondeling klagen. Wij zullen proberen om tijdens een gesprek het probleem op te lossen.
2. U kunt schriftelijk klagen. Wij proberen uw probleem zo goed mogelijk op te lossen.
3. Elke klacht wordt geregistreerd.
4. Duur procedure: Is uw klacht schriftelijk, dan ontvangt u hierop binnen twee weken een bevestiging, waarin opgenomen wordt wat de termijn is waarbinnen de klacht in behandeling wordt genomen.
Is uw klacht mondeling, dan wordt een afspraak gemaakt om de klacht te bespreken. Deze wordt vervolgens vastgelegd en volgens de procedure behandeld.
5. Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen (omdat de klacht verjaard is, of de klacht Zenzu Massages en de uitgevoerde behandeling niet betreft) dan krijgt u hiervan binnen twee weken bericht.
6. Uw klacht wordt beoordeeld door een neutrale derde persoon.
7. U ontvangt binnen vier weken de afhandeling van de klacht. Eventueel met een reden waarom de afhandeling meer tijd vergt.
8. De correspondentie over uw klacht wordt in een persoonlijk dossier bewaard.

Ontevreden over de klachtafhandeling

Kunt u niet tot een bevredigende oplossing komen met Zenzu Massages, dan is het mogelijk om (tegen vergoeding) uw klacht voor te leggen aan een burgerlijke rechter middels een gerechtelijke procedure of een mediator die helpt bij het vinden van een tussenweg.