



ELJA

KvK 87558548

Klachtenprocedure

1. Klachten van klant of deelnemer moeten binnen 14 dagen na start van het product gemeld worden. Klachten die later worden ingediend worden wel behandeld maar het recht op herstel, vervanging of schadeloosstelling vervalt.
2. ELJA verplicht zich de klacht serieus te nemen en samen met de klant of deelnemer naar een oplossing te zoeken.
3. Bij ontevredenheid over de kwaliteit van de geleverde producten of diensten of bij andere redenen van ontevredenheid, is de aangewezen weg om hierover direct in contact te treden met de uitvoerder.
4. Als de klager niet tevreden was met het antwoord, moet hij/zij eerst direct schriftelijk contact opnemen met Elja Verheij, eigenaar en directeur van ELJA. Dit kan via info@praktijkelja.nl. Als zij de uitvoerder was of ook deze stap niet naar tevredenheid wordt afgerond, staat deze klachtenprocedure open.
5. Klachten moeten schriftelijk ingediend worden op het volgende mailadres: klachten@praktijkelja.nl
6. Binnen een week stuurt ELJA een bevestiging ontvangst.
7. ELJA streeft ernaar dat klachten binnen vier weken worden afgehandeld en opgelost.
8. Indien nodig wordt gewend tot een externe klachtenfunctionaris voor onafhankelijke bemiddeling.
9. De klachtenprocedure wordt afgerond middels schriftelijke (e-mail) wederzijdse goedkeuring.