

KLACHTENREGELING MRS. LAKE WEDDINGS

Mrs. Lake Weddings streeft ernaar om opdrachtgevers kwalitatief hoogwaardige diensten aan te bieden. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze diensten. Toch kunnen er dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Dat kan aanleiding geven tot een klacht.

Om klachten te voorkomen zal er altijd enkele dagen na de bruiloft een evaluatiegesprek plaatsvinden over de wijze van dienstverlening.

Klachten kunnen onder meer de uitvoering van de overeengekomen dienst, de administratieve organisatie, de communicatie, kosten etc. betreffen. Het is van belang ons te laten weten waarover u niet tevreden bent. Zo kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken en herhaling van klachten voorkomen. Bovendien kunnen we daardoor ook de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren op punten waar dat nodig blijkt te zijn. In alle gevallen zal uw klacht vertrouwelijk behandeld worden.

Klachten dienen indien mogelijk direct op het moment van ontstaan van de klachtwaardige handeling gemeld te worden, zodat de klacht meteen kan worden opgelost.

Een klacht dient zo spoedig mogelijk na ontdekking te worden ingediend en uiterlijk binnen 2 (twee) weken na de bruiloft.

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch aan ons kenbaar te maken om te kijken of er op die manier een oplossing kan worden gevonden. Bij ernstige klachten, indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken of indien het overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u een schriftelijke klacht indienen. Anonieme klachten nemen we niet in behandeling, omdat de situatie die aanleiding gaf tot de klacht dan onvoldoende kan worden onderzocht.

Wij streven ernaar uw klacht binnen 4 weken te beantwoorden. Als dit niet lukt, wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn u een reactie van ons mag verwachten.

U kunt ons bereiken op telefoonnummer: +31 (0) 641313080 of per e-mail: info@mrslake.nl.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.

Your wedding,
my business.