

Klachtenreglement Raymedy for Horses

Artikel 1: Doel en toepassingsgebied

1.1 Dit klachtenreglement heeft tot doel een duidelijke en effectieve procedure te bieden voor het indienen en behandelen van klachten van klanten van franchisenemers van Raymedy for Horses.

1.2 Dit reglement is van toepassing op alle klachten met betrekking tot de behandelingen, rekeningen, communicatie van de therapeuten, en alle andere aspecten van de dienstverlening van Raymedy for Horses franchisenemers.

Artikel 2: Definities

2.1 Klacht: Elke uiting van ontevredenheid met betrekking tot de behandeling, rekening, communicatie of andere aspecten van de dienstverlening door een franchisenemer van Raymedy for Horses.

2.2 Klant: De eigenaar van het paard dat de diensten van een Raymedy for Horses praktijk heeft afgenomen.

2.3 Klachtenbehandelaar: De persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht, te weten Eveline den Boer.

Artikel 3: Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenbehandelaar. De klacht dient voorzien te zijn van de naam van de klant, de datum van de behandeling, een beschrijving van de klacht en eventuele relevante documenten.

3.2 Klachten kunnen worden ingediend per post of per e-mail:

- Postadres:
Raymedy for Horses
t.a.v. Eveline den Boer
Korte Buurtweg 2
6991WB Rheden, NL
- E-mailadres: evelinedenboer@raymedy.com

3.3 De klant ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

4.1 De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig en onpartijdig.

4.2 De klachtenbehandelaar kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klant of de betreffende franchisenemer.

4.3 De klachtenbehandelaar streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht en eventuele te nemen maatregelen.

4.4 Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, wordt de klant hiervan tijdig op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden van vertraging en de verwachte termijn waarbinnen een oordeel kan worden gegeven.

Artikel 5: Oordeel en maatregelen

5.1 Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal de klachtenbehandelaar in overleg met de betrokken franchisenemer passende maatregelen voorstellen om de klacht op te lossen.

5.2 Mogelijke maatregelen kunnen zijn: een aanvullende behandeling, een gedeeltelijke of volledige restitutie van kosten, of andere passende oplossingen.

5.3 De klant wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van het oordeel en de voorgestelde maatregelen.

Artikel 6: Beroep

6.1 Indien de klant het niet eens is met het oordeel van de klachtenbehandelaar, kan de klant binnen twee weken na ontvangst van het oordeel schriftelijk beroep aantekenen bij de directie van Raymedy for Horses.

6.2 De directie van Raymedy for Horses zal de klacht opnieuw beoordelen en binnen vier weken een definitief oordeel geven.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid

7.1 Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht gaan vertrouwelijk om met de verstrekte informatie.

Artikel 8: Slotbepalingen

8.1 Dit klachtenreglement treedt in werking op [Datum inwerkingtreding].

8.2 Raymedy for Horses behoudt zich het recht voor dit klachtenreglement te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen zullen tijdig aan de franchisenemers en klanten worden gecommuniceerd.

8.3 In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de klachtenbehandelaar in overleg met de directie van Raymedy for Horses.

Voor vragen over dit klachtenreglement kunt u contact opnemen met:
Sander Vogels, eindverantwoordelijke voor het reglement.