

Annuleringsvoorwaarden

Annulering door de Klant:

Bij annulering door de klant na goedkeuring van de offerte (via mail) en het betalen van het voorschot, wordt het voorschot niet teruggestort.

Annulering door de Bruidsstyliste:

In het geval dat de bruidsstyliste de geplande dienstverlening moet annuleren om redenen buiten haar controle, zal de bruidsstyliste alle betaalde bedragen terugbetalen, zonder verdere aansprakelijkheid.

Verplaatsing van de Dienstverlening:

De klant kan verzoeken om de dienstverlening te verplaatsen naar een andere datum, afhankelijk van de beschikbaarheid van de bruidsstyliste. Een dergelijke verschuiving is onderhevig aan een nieuwe offerte volgens de prijzen die van toepassing zijn bij het meedelen van de verschuiving.

Indien de nieuwe datum niet meer beschikbaar is voor de bruidsstyliste, wordt het voorschot niet teruggestort.

Overmacht:

Geen van beide partijen is aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van deze overeenkomst als gevolg van oorzaken buiten hun redelijke controle, zoals natuurrampen, brand, overstromingen, stakingen, enz.

Aanbetaling bij Annulering:

Bij annulering door de klant na de try-out, kan de aanbetaling niet worden gerestitueerd. De aanbetaling wordt beschouwd als een vergoeding voor het reserveren van de datum en tijd voor de klant.

Communicatie van Annulering:

Annuleringen moeten schriftelijk worden meegedeeld, met opgave van de reden voor annulering.

Restitutiebeleid:

Restituties, indien van toepassing, worden binnen 30 dagen na schriftelijke kennisgeving van annulering verwerkt.

Proefsessies bij Annulering:

Indien in het geval van een annulering de bruidsstyliste al proefsessies heeft uitgevoerd, kunnen deze onderhevig zijn aan een afzonderlijke vergoeding die niet wordt gerestitueerd.

Klachtenprocedure

Indienen van een Klacht:

Klanten die een klacht hebben, worden aangemoedigd om deze zo snel mogelijk schriftelijk in te dienen. Klachten kunnen worden verzonden via e-mail naar flowersandbraids@hotmail.com en moeten de volgende informatie bevatten: naam van de klant, datum van de dienstverlening, beschrijving van de klacht.

Ontvangstbevestiging:

De bruidsstyliste bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 7 dagen na ontvangst. In de ontvangstbevestiging staat ook de verwachte termijn voor het afhandelen van de klacht.

Onderzoek:

De bruidsstyliste voert een grondig onderzoek uit naar de klacht, waarbij alle relevante informatie wordt verzameld. Dit kan ook het bespreken van de klacht met de klant en het bekijken van eventuele foto's of documenten omvatten.

Tijdljn voor Afhandeling:

De bruidsstyliste streeft ernaar de klacht binnen 2 weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de klant op de hoogte gebracht van de reden voor de vertraging en wordt een nieuwe geschatte afhandelingstermijn gegeven.

Communicatie van de Oplossing:

Na het onderzoek communiceert de bruidsstyliste de bevindingen en de voorgestelde oplossing aan de klant, bij voorkeur schriftelijk. Indien van toepassing, kan dit ook het aanbieden van compensatie omvatten.

Klanttevredenheid:

De bruidsstyliste streeft naar klanttevredenheid en zal eventuele verdere stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de klant tevreden is met de geboden oplossing.

Archivering van Klachten:

Alle klachten en de bijbehorende afhandeling worden gedocumenteerd en gearchiveerd voor toekomstige referentie. Deze informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

Externe Bemiddeling:

Indien de klant niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klant worden geïnformeerd over externe instanties of geschillencommissies waar zij hun klacht kunnen indienen.

Varia

Extensions

Extensions kunnen gehuurd worden. Een kleurenstaal wordt afgenomen enkel tijdens een try-out. De huurprijs (€50) en de waarborg (€100) wordt afgerekend tijdens de try-out. De waarborg wordt teruggestort binnen 2 weken na ontvangst indien er, na controle van de bruidsstyliste, geen schade aangericht werd door de klant en binnen 5 dagen na de trouwdag teruggebracht wordt.

Beeldmateriaal

Tijdens de try-out zal er beeldmateriaal gemaakt worden door de bruidsstyliste. Dit beeldmateriaal wordt gebruikt voor de klantenfiche en eventuele sociale media. Dit wordt enkel gebruikt door de bruidsstyliste en minstens 1 dag na de trouwdag openbaar gemaakt.

Extra diensten

Een extra try-out kan geboekt worden aan de helft van de arrangementsprijs.