

KLACHTEN- EN GARANTIEBELEID
(Complaints and Guarantee Policy)

Skincare & PMU by Galyna Denchyk

Versie 1.0

Ingangsdatum: 16 juli 2026

KvK-nummer: 90461851

BTW-id: NL004821781B98

Website:

<https://beautybygalynadenchyk.com>

E-mail:

info@beautybygalynadenchyk.com

galyna.denchyk@icloud.com

1. Doel en toepasselijkheid

1.1 Dit beleid is van toepassing op alle afspraken, behandelingen en diensten van Skincare & PMU by Galyna Denchyk.

1.2 Klachten worden zorgvuldig, eerlijk en vertrouwelijk behandeld en per geval beoordeeld op basis van de behandeling, de gemaakte afspraken, de verstrekte informatie, het genezingsproces, de nazorg en overige relevante omstandigheden.

1.3 Het indienen van een klacht geeft niet automatisch recht op een kosteloze herstelbehandeling, terugbetaling of schadevergoeding.

1.4 Dit beleid beperkt de wettelijke rechten van de cliënt niet.

2. Indienen van een klacht en termijnen

2.1 Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend en bevat de naam van de cliënt, de datum en soort behandeling, een duidelijke omschrijving van de klacht en, indien relevant, foto's.

2.2 Een klacht over een behandeling of het resultaat daarvan wordt bij voorkeur binnen veertien dagen na de behandeling gemeld. Een probleem dat pas later zichtbaar wordt, moet zo spoedig mogelijk na ontdekking worden gemeld.

2.3 Bij permanente make-up wordt het definitieve resultaat beoordeeld na de eventuele correctie en volledige genezing. De genezing kan tot zes weken na de laatste behandeling of correctie duren. Een klacht over het definitieve resultaat wordt bij voorkeur binnen veertien dagen daarna gemeld.

2.4 Bij ernstige pijn, toenemende roodheid, zwelling, pus, koorts of andere tekenen van een mogelijke complicatie moet de cliënt onmiddellijk contact opnemen en zo nodig medische hulp inschakelen.

3. Beoordeling van de klacht

3.1 Skincare & PMU by Galyna Denchyk kan aanvullende informatie of foto's opvragen en de cliënt uitnodigen voor een persoonlijke beoordeling.

3.2 De cliënt stelt Skincare & PMU by Galyna Denchyk in de gelegenheid om de klacht te beoordelen voordat de behandeling door een andere professional wordt gewijzigd of hersteld, behalve wanneer onmiddellijke medische hulp noodzakelijk is.

4. Behandeling van de klacht

4.1 Skincare & PMU by Galyna Denchyk bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen en geeft in beginsel binnen veertien dagen een inhoudelijke reactie.

4.2 Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, beoordeling of genezing, wordt de cliënt hierover geïnformeerd en wordt een nieuwe reactietermijn meegedeeld.

5. Mogelijke oplossingen en herstel

5.1 Afhankelijk van de beoordeling kan een passende oplossing bestaan uit uitleg of advies, een kosteloze herstelbehandeling, een alternatieve behandeling, een gedeeltelijke of volledige terugbetaling of een andere redelijke oplossing.

5.2 Indien de klacht gegrond is en herstel mogelijk en verantwoord is, krijgt Skincare & PMU by Galyna Denchyk in beginsel eerst de gelegenheid om het resultaat binnen een redelijke termijn te herstellen.

6. Terugbetaling, kosten en verzekering

6.1 Een gedeeltelijke of volledige terugbetaling kan worden aangeboden wanneer de klacht gegrond is en herstel niet mogelijk, niet verantwoord of niet redelijk is.

6.2 Kosten die zonder voorafgaand overleg zijn gemaakt, zoals een behandeling door een andere professional, producten, reiskosten of tijdverlies, worden niet automatisch vergoed.

6.3 Een verzoek om vergoeding van lichamelijke schade, medische kosten of andere mogelijk verzekerde schade kan ter beoordeling worden doorgegeven aan de aansprakelijkheidsverzekeraar. De dekking en vergoeding worden beoordeeld volgens de toepasselijke polisvoorwaarden en de wettelijke aansprakelijkheid.

7. Behandelresultaat en garantie

7.1 Resultaten en houdbaarheid kunnen per cliënt verschillen door persoonlijke kenmerken, gezondheid, leefstijl, nazorg en andere omstandigheden.

7.2 Een specifiek resultaat, kleur, vorm of bepaalde houdbaarheid wordt niet gegarandeerd, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken.

7.3 Een verschil tussen de verwachting en het resultaat betekent niet automatisch dat de behandeling onjuist is uitgevoerd. De gemaakte afspraken en alle relevante omstandigheden worden meegenomen in de beoordeling.

7.4 De wettelijke rechten van de cliënt blijven onverminderd van toepassing.

8. Verantwoordelijkheid van de cliënt

8.1 De cliënt verstrekt vóór de behandeling volledige en juiste informatie die relevant is voor een veilige uitvoering van de behandeling.

8.2 De cliënt volgt de verstrekte voor- en nazorginstructies en meldt onverwachte reacties of klachten zo spoedig mogelijk.

8.3 Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met individuele reacties, het niet opvolgen van instructies, zelf aangebrachte wijzigingen en behandelingen door derden.

9. Permanente make-up, privacy en contact

9.1 Een klacht over permanente make-up wordt beoordeeld aan de hand van de intake, de toestemmingsverklaring, de behandeling, het genezingsproces en de naleving van de nazorginstructies. Het definitieve resultaat wordt pas na volledige genezing beoordeeld.

9.2 Klachten en bijbehorende persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld overeenkomstig de Privacyverklaring van Skincare & PMU by Galyna Denchyk.

9.3 Klachten kunnen worden ingediend via:

Website:

<https://beautybygalynadenchyk.com>

E-mail:

info@beautybygalynadenchyk.com

galyna.denchyk@icloud.com