

Klachtenprocedure

Ellen Doornbos|Fotografie

Ellen Doornbos|Fotografie besteedt de grootste zorgvuldigheid aan het aanbieden en uitvoeren van kwalitatief goed fotografisch werk.

Als u als betrokkene/opdrachtgever desondanks een klacht heeft over de geleverde dienst dan verzoeken wij deze klacht voor te leggen aan Ellen Doornbos|Fotografie.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld en zonder uw toestemming wordt geen informatie hieromtrent aan derden verstrekt.

Klachten van procedurele aard, die niet de creativiteit van het fotografisch werk betreft, moeten voorgelegd worden aan de eigenaar van Ellen Doornbos|Fotografie. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk ingediend worden binnen vier weken nadat het evenement of het voorval zich heeft voorgedaan. Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie van Ellen Doornbos|Fotografie.

Klachten moeten binnen acht weken zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de betrokkene/opdrachtgever hiervan binnen drie weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; Uitsluitsel wordt gegeven drie weken na in kennisstelling.

Klachten die door Ellen Doornbos|Fotografie afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling genomen worden.

Afhandeling vindt plaats binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Indien dit niet tijdig kan worden gedaan dan ontvangt u tijdig bericht van de langere afhandelingsduur alsmede de reden hiervoor.

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachten commissie zijnde Marcel de Groot.

De uitspraak van deze instantie is bindend. Eventueel rest u en/of de weg naar de rechter.

Klachten welke zijn afgehandeld worden gearhiveerd en voor een duur van 5 jaar bewaard.

Copyright by Ellen Doornbos|Fotografie.