



## **Klachten- en Geschillenregeling**

By BeautySecure – *Laatst gewijzigd op 24 maart 2025*

### **Artikel 1 – Doel en Toepassingsgebied**

Deze regeling waarborgt een eerlijke en zorgvuldige behandeling van klachten en geschillen.

De regeling is van toepassing op:

- Certificaathouders van het BeautySecure keurmerk.
- Personen en organisaties die een aanvraag voor certificering hebben ingediend.
- Derden die betrokken zijn bij het certificeringsproces.

Deze regeling geldt voor klachten en geschillen over de certificeringsprocedure, audits, beoordelingen en het gebruik van het keurmerk.

### **Artikel 2 – Definities**

Certificaathouder: een persoon of organisatie die het keurmerk heeft behaald of een aanvraag heeft ingediend.

Geschil: een conflict tussen de keurmerkhouder en een certificaathouder dat niet via een klacht kan worden opgelost.

Keurmerkhouder: de organisatie die het BeautySecure keurmerk uit geeft en beheert.

Klacht: een schriftelijke melding van ontevredenheid over een besluit, handeling of nalatigheid van de keurmerkhouder of beoordelaars.

Klachtencommissie: een onafhankelijke commissie die klachten en geschillen beoordeelt en uitspraken doet.

Klager: certificaathouders, personen of bedrijven met een certificeringsaanvraag en klanten van een certificaathouder die menen dat het keurmerk onterecht wordt gevoerd.

### **Artikel 3 – Indienen van een klacht**

1. Certificaathouders, personen of bedrijven met een certificeringsaanvraag en klanten van een certificaathouder die menen dat het keurmerk onterecht wordt gevoerd kunnen een klacht indienen bij BeautySecure.
2. Klagers kunnen binnen 30 dagen na aanleiding van een incident een klacht indienen via het online klachtenformulier.
3. Bij uitzonderlijke omstandigheden kan deze termijn worden verlengd tot 60 dagen.
4. De klager dient de volgende informatie aan:
  - Naam en contactgegevens.
  - Omschrijving en onderbouwing van de klacht.
  - Eventuele bewijsstukken.

### **Artikel 4 – Behandeling van de Klacht**

1. Na de indiening van de klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Het onderzoek en de besluitvorming vindt binnen 14 dagen plaats. Bij complexe klachten zal dit binnen 30 dagen plaatsvinden.
3. De mogelijke uitkomsten van de klachtbehandeling kan zijn:
  - o wanneer de klacht gegrond wordt verklaard zal er een corrigerende maatregel tegen de organisatie of persoon genomen worden.
  - o wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard ontvangt de klager een gemotiveerde afwijzing.
  - o wanneer er nader onderzoek nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

### **Artikel 5 – Misbruik van de klachtenprocedure en sancties**

1. Indien een klacht duidelijk ongegrond of misleidend is, kan de keurmerkhouders besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De indiener ontvangt hiervan een schriftelijke motivering.
2. Indien een certificaathouder of derde meerdere ongegronde klachten indient, kan de keurmerkhouders waarschuwingen opleggen.
3. Bij aanhoudend misbruik kan een tijdelijke schorsing van het keurmerk volgen.
4. Certificaathouders, klanten en derden die kennis hebben van fraude, misbruik van certificering of ongeoorloofd gebruik van het keurmerk, zijn verplicht dit binnen 14 dagen te melden. Dit kan anoniem via een meldpunt op de website van het keurmerk of per e-mail.
5. De keurmerkhouders onderzoekt de melding en neemt binnen 30 dagen gepaste maatregelen.
6. Bij gegronde meldingen kunnen sancties worden opgelegd, zoals:
  - o Schriftelijke waarschuwing.
  - o Tijdelijke schorsing van certificering.
  - o Definitieve intrekking van certificering.
  - o Juridische stappen bij ernstige fraude.