

Klachtenprocedure Trainingsbureau De Zwaluw

Basis voor alle klachtenbehandelingen door Trainingsbureau De Zwaluw zijn de Algemene voorwaarden, welke op www.trainingsbureaudezwaluw.nl te vinden zijn en op verzoek worden toegestuurd.

Voor alle klachten over werkzaamheden van Trainingsbureau De Zwaluw geldt dat:

1. Klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van Trainingsbureau De Zwaluw een dienst hebben geleverd, dienen door de betrokkenen (opdrachtgever of deelnemer) binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Trainingsbureau De Zwaluw, Heesterlaan 41, 9753EE Haren info@trainingsbureaudezwaluw.nl, verder genoemd; gebruiker.
De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.
2. De klager ontvangt binnen acht dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen; de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is.
3. Binnen veertien dagen zal gebruiker schriftelijk mededelen of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard.
4. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien een klacht niet gegrond wordt verklaard is er de mogelijkheid om binnen dertig dagen schriftelijk in beroep te gaan bij de geschillencommissie bestaande uit een lid namens de opdrachtgever, een lid namens Trainingsbureau De Zwaluw en een lid aan te wijzen door deze twee leden gezamenlijk.
Het lid namens Trainingsbureau De Zwaluw is mevrouw M. Henneman, omada@home.nl.
Uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend.
6. De geschillencommissie die de klacht behandelt heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. Een uitspraak zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht. Het advies is voor Trainingsbureau De Zwaluw bindend.
8. Indien de klacht gegrond is verklaard door gebruiker en de geschillencommissie, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 uit de Algemene voorwaarden van Trainingsbureau De Zwaluw, welke te vinden zijn op de website van Trainingsbureau De Zwaluw of op aanvraag worden toegestuurd.
9. Bij een blijvend geschil zal klager zich kunnen wenden tot de rechter in de vestigingsplaats van gebruiker, zoals omschreven in artikel 20 uit de Algemene voorwaarden van Trainingsbureau De Zwaluw, welke te vinden zijn op de website van Trainingsbureau De Zwaluw of op aanvraag worden toegestuurd.
10. Trainingsbureau De Zwaluw draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klacht en de getroffen maatregel en zal deze voor een termijn van 3 jaar bewaren.

Haren, oktober 2014

© Trainingsbureau De Zwaluw