

Klachtenregeling Het Kleine Avontuur

Voelt u zich niet juist behandeld door ons of door een van onze medewerkers? Of heeft u een klacht over onze diensten en of producten? Wij hebben een klachtenprocedure die ervoor zorgt dat uw klacht met de vereiste zorgvuldigheid wordt afgehandeld. In deze folder vindt u informatie over hoe u uw onvrede kunt uiten.

Waar kan ik met mijn klacht terecht?

Een klacht over onze producten:

U heeft 14 dagen het recht op een zichttermijn.

Heeft u een klacht over een product dat u bij ons gekocht heeft?

Dan verzoeken wij u om ons hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Dit kan via de mail: klantenservice@hetkleineavontuur.nl

U ontvangt van ons binnen 1-3 werkdagen een schriftelijke reactie via de mail en komen binnen 4 weken met een passend antwoord. Consequenties worden binnen 2 weken afgehandeld.

Mocht u een product willen retourneren, dan kunt u het product intact en in originele verpakking retour zenden naar het adres dat wij u doorgeven.

Verzendkosten van de retour zijn voor rekening van de klant.

Als het product reeds betaald is en in goede staat bij ons ontvangen is, vindt er binnen 14 dagen restitutie van de gelden plaats, na ontvangst van uw rekeningnummer.

Meer informatie over de retournering van onze producten vindt u in onze algemene voorwaarden op onze website www.hetkleineavontuur.nl/algemene-voorwaarden.

Een klacht over onze diensten en/of trainers:

U mag ervan uitgaan dat onze trainers hun werk zo goed mogelijk proberen te doen. Wanneer u toch een klacht heeft, blijf daar dan niet mee rondlopen.

1. Probeer uw ongenoegen zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken medewerker. Dat is vaak de meest eenvoudige manier om een probleem uit de wereld te helpen.
2. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken. Dat kan door uw klacht te mailen naar: klantenservice@hetkleineavontuur.nl o.v.v. uw naam en eventuele contactgegevens (mail en telefoonnummer). Wij nemen binnen 1-5 werkdagen contact met u op.
3. Samen zal worden gekeken naar een oplossing en getracht worden de klacht binnen 4 weken op te lossen. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover per email geïnformeerd door ons. In deze email staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.
4. Wij behandelen uw klacht met de vereiste zorgvuldigheid. Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken gaat vertrouwelijk om met de gegevens.

5. Als bovengenoemde stappen niet tot het gewenste resultaat leiden, kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de eigenaar van Het Kleine Avontuur: Inge Schilders. Vermeld in alle gevallen bij het indienen van een schriftelijke klacht:
 - Uw naam en adres
 - Uw telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent en uw e-mailadres
 - De cursus of workshop die u volgt (of hebt gevolgd)
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht en eventuele bewijsstukken.
6. Een klacht moet binnen een jaar na beëindiging van de opleiding, cursus of workshop zijn ingediend. De klacht zal worden afgehandeld binnen een termijn van 4 weken op basis van hoor en wederhoor.
7. Indien uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan verwijzen wij u naar een onafhankelijke derde partij: Marcia Stuit Consultancy te Gorinchem, Marica Stuit, marcia.stuit@gmail.com
8. Zij zal binnen vier weken met een uitspraak komen en deze uitspraak is voor beide partijen bindend.
9. Indien de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald, bijvoorbeeld omdat er nader onderzoek is vereist, wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd door de directie. In deze brief staat om welke reden(en) de termijn van 4 weken niet kan worden gehaald. Tevens wordt er aangegeven op welke termijn uw klacht wel kan worden afgehandeld.
10. De bemiddelingskosten voor de onafhankelijke derde worden door beide partijen, de klant en de instelling gedeeld. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde wordt schriftelijk gecommuniceerd naar alle partijen. Dit oordeel is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
11. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.