

## 4th GYM KLACHTENREGELING



Hoewel de trainers van 4TH GYM hun werk uiterst serieus nemen en zorgvuldig doen, kan het uiteraard toch voorkomen dat je een klacht hebt. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van 4TH GYM ([www.4THGYM.nl](http://www.4THGYM.nl)).

### **1. Begripsbepaling**

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- 4TH GYM: de eigenaar, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (bereikbaar via: [tony@4thgym.nl](mailto:tony@4thgym.nl)).
- Klacht: iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training vanuit 4TH GYM.
- Klager: de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij 4TH GYM indient.
- Opdrachtgever: de persoon of partij die een overeenkomst sluit met 4TH GYM.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen 4TH GYM en Opdrachtgever.

### **3. Vertrouwelijkheid**

Zowel 4TH GYM als de klager, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

### **4. Klachten**

Indiening en inhoud klacht

4.1 Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per e-mail) te worden ingediend bij 4TH GYM; bereikbaar via: [tony@4thgym.nl](mailto:tony@4thgym.nl)

De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager.
- Datum klacht.
- Omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- Reden van de klacht.
- Wijze waarop 4TH GYM de klacht weg zou kunnen nemen.

4.2 Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij 4TH GYM, wordt de Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met 4TH GYM of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht ontslaat Opdrachtgever niet van zijn of haar betalingsverplichting.

#### **Ontvangst en afhandeling klacht**

4.3 4TH GYM bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

4.4 4TH GYM reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien 4TH GYM meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal 4TH GYM dat binnen 14 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert 4TH GYM het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.5 De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

4.6 Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, wordt een gecertificeerd mediator, als onafhankelijke derde benoemd.

4.7 In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk.

4.8 Klachten en de wijze van afhandeling worden door 4TH GYM geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.