

# Mad Dogg Athletics Europe Klachtenprocedure

Mad Dogg Athletics Europe streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u!

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

## 1. Definities

### 1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten, dienstverlening en/ of artikelen van Mad Dogg Athletics Europe.

### 1.2. Klant

Elke afnemer van een dienst of artikel van Mad Dogg Athletics Europe.

## 2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw eventuele instructeursnummer bij Mad Dogg Athletics Europe
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

Mad Dogg Athletics Europe  
Afdeling Klachtafhandeling  
Scheldeweg 3  
3144 ES Maassluis  
via email naar: [info@spinning.eu](mailto:info@spinning.eu)

### **3. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging via email. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 4 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover bericht via email. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

### **4. Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder via email en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

### **5. Stichting Geschillencommissie Algemeen**

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot een onafhankelijke derde.

Mad Dogg Athletics Europe is voor geschilbeslechting aangesloten bij Onderstaande Geschillencommissie voor Consumentenzaken:

Geschillencommissie Algemeen

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de Mad Dogg Athletics Europe heeft ingediend. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij Mad Dogg Athletics Europe indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt. Het oordeel van de Commissie is bindend voor Mad Dogg Athletics Europe. Mogelijke consequenties worden binnen een termijn van vier weken afgehandeld.

### **6. Toezicht en beheer**

Binnen Mad Dogg Athletics Europe wordt er toegezien op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.

**Wijzigingen voorbehouden (februari 2024)**