

## Afhandeling van klachten en geschillen

---

### **Ontvangstbevestiging en eerste reactie**

Klachten kunnen tot vier weken na het optreden van het ongenoegen worden gemeld bij Touché Training & Coaching.

De schriftelijke uiting moet worden gezonden aan

Touché Training & Coaching

Oldenzaalsestraat 76

7581 AW Losser

Of per mail

[contact@touchetrainingencoaching.nl](mailto:contact@touchetrainingencoaching.nl)

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 werkdagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

### **Verder verloop**

Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. De trainer zorgt voor de benodigde informatie en komt de afgesproken werkwijze na.

### **Geschiloplossing**

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Mr J.B.H.M Hermes

De Voort Hermes De Bont Advocaten en Mediators

Professor Cobbenhagenlaan 75

Postbus 414

5000 AK TILBURG

Telefoon 013 466 88 88

Email [j.hermes@devoort.nl](mailto:j.hermes@devoort.nl)

De kosten daarvan worden betaald door Touché Training & Coaching.

Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

### **Restitutie**

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

### **Voortgangsbewaking**

De voortgang van de afhandeling van de klacht wordt bewaakt door invullen en bijhouden van het klachtenoverzicht.