



# BackBalance<sup>®</sup>

## NEDERLAND

Zuiderzeestraatweg 64  
3849 AH Hierden-NL  
Tel.: 0341-787 112

## KLACHTENREGELING

Wij hanteren de volgende klachtenprocedure:

### 1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij BackBalance-Nederland.

Onder 'tijdig' wordt verstaan "binnen een termijn van 14 dagen nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren". Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn/haar rechten verliest.

### 2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan BackBalance-Nederland kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar:

BackBalance-Nederland  
afd.: klachtencommissie  
Zuiderzeestraatweg 64  
3849 AH Hierden

### 3. Privacy

Een klacht zal door BackBalance-Nederland altijd vertrouwelijk worden behandeld.

#### **4. Bevestiging klacht**

BackBalance-Nederland zal binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. BackBalance-Nederland streeft naar een afhandeling binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht en zal het aangeven als het langer duurt.

#### **5. Onderzoek klacht**

BackBalance-Nederland verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

#### **6. Reactie op het onderzoek**

BackBalance-Nederland zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

#### **7. Geschillencommissie**

Indien de klacht niet in onderling overleg volgens artikel 9 kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillencommissie. (kijk voor de geschillenprocedure op: [/geschillencommissie/](#))