

## Klachtenregeling

Als je een klacht hebt, kun je die aan mij voorleggen. Hierbij geldt de volgende procedure.

### 1. Termijn indienen klacht:

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de Circles Of Life. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen de termijn dat de cursist deelneemt aan een training of anders binnen een maand na afronden van de training'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

### 2. Kenbaarheid:

Klachten dienen schriftelijk aan de Circles Of Life kenbaar gemaakt te worden via: de Circles Of Life. Postadres: Teemkersweg 1. 7495 SM Hof van Twente. Circles Of Life neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Circles Of Life adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen. De (aspirant-)cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch of per email kenbaar worden gemaakt. Circles Of Life zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

### 3. Privacy:

Een klacht zal door de Circles Of Life altijd vertrouwelijk worden behandeld.

### 4. Bevestiging klacht:

Circles Of Life zal binnen tien werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

### 5. Onderzoek klacht:

Circles Of Life verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar binnen vier weken maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager. Wanneer er een langere termijn nodig is voor het onderzoek, zal de cursist binnen de hiervoor genoemde termijn worden geïnformeerd over de redenen van het uitstel. Hierbij zal ook worden aangegeven wanneer naar verwachting uitsluitsel kan worden gegeven.

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

Circles Of Life zal binnen de onder punt 4 en 5 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

## **7. Geschillenregeling**

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil waardoor de geschillenregeling in werking treedt.

**a.** Geschillen tussen (aspirant-)cursist en Circles Of Life over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de geschilarbiter, mevr. W. Bent, Knalhatteweg 400, 7536 PA Enschede.

**b.** De geschilarbiter neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht zoals omschreven in punt 2 van deze klachtenregeling, bij Circles Of Life heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de geschilarbiter, moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de geschilarbiter is er sprake van een formeel geschil.

**c.** Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschilarbiter aanhangig te worden gemaakt.

**d.** Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van €75,- aan de geschilarbiter verschuldigd.

**e.** Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschilarbiter, is Circles Of Life aan deze keuze gebonden.

**f.** Wanneer Circles Of Life een geschil wil voorleggen aan de geschilarbiter, moet zij eerst de (aspirant-)cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Circles Of Life dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

**g.** De beslissing van de geschilarbiter gebeurt in de vorm van een bindend advies voor Circles Of Life, binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.

## **8. Bewaartermijn klachten**

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.