

Klachtenprocedure

Anne-Levien voor mens en dier

Versie 5 februari 2020

Heeft u een klacht? Anne-Levien voor mens en dier hoort dit graag. Een gesprek met de betrokken instructeur / coach kan leiden tot een oplossing. Mocht dat niet het geval zijn volgt u dan deze klachtenprocedure.

Indienden van uw klacht:

Stuur binnen 14 dagen na levering van het product of voltooiing van de dienst een e-mail naar info@annelevien.com. Beschrijf uw klacht zo volledig en gedetailleerd mogelijk zodat Anne-Levien voor mens en dier in staat is adequaat te reageren en voorzie uw schrijven ten minste van de volgende informatie:

- Uw naam, adres en woonplaats
- De datum waarop u uw klacht verstuurt
- De dienst of het product wat u bij Anne-Levien voor mens en dier heeft afgenomen
- De naam van betrokken instructeur / coach
- Een zo volledig en gedetailleerd mogelijke beschrijving van uw klacht
- Eventuele voorgaande relevante correspondentie en kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Ontvangst van de klacht:

Uw klacht wordt binnen een termijn van 30 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst, beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Anne-Levien voor mens en dier binnen de termijn van 30 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kunt verwachten.

Uw klacht is gegrond:

Indien een klacht over een dienst gegrond is zal Anne-Levien voor mens en dier de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door u schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Betalingsverplichting:

Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op. Behoudens voor zover Anne-Levien voor mens en dier schriftelijk te kennen heeft gegeven dat deze de klacht (deels) gegrond acht.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG):

Alle gegevens die te maken hebben met uw klacht worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld volgens de AVG eisen bewaard. Klachten worden te allen tijde serieus genomen en strikt vertrouwelijk behandeld.

Tot slot:

Indien het alsnog verrichten van overeengekomen diensten niet meer mogelijk of zinvol is, kan Anne-Levien voor mens en dier een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven en zal Anne-Levien voor mens en dier in voorkomend geval slechts aansprakelijk kunnen zijn binnen de grenzen van artikel 16 van deze Algemene Voorwaarden.

Definities vindt u in artikel 1 van de algemene voorwaarden van Anne-Levien voor mens en dier.