



## Klachtenregeling ValkGym

Heeft u een suggestie, opmerking of klacht, dan horen we graag van u.

ValkGym staat voor een exclusieve fitness en wellness club.

Heeft u een idee, opmerking of klacht, dan horen we graag van u.

### Indienen klacht

Klanten kunnen online hun klacht indienen via het contactformulier op de website of via een mail naar [info@valkgym.nl](mailto:info@valkgym.nl).

### Interne klachtafhandeling

Onze interne klachtenregeling omvat de volgende stappen:

1. U richt zich met de klacht tot de betrokken medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de Clubmanager. Deze probeert de klacht in overleg met u op te lossen.

3. Wanneer de klacht niet naar uw tevredenheid wordt opgelost of als u zich met de klacht niet rechtstreeks tot de medewerker of de Clubmanager wilt wenden, dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de directie met een beschrijving van:

o uw persoonsgegevens en de datum,

o de reden van de klacht,

o het onderwerp,

o de verwachting die u heeft ten aanzien van het indienen van de klacht,

o de al ondernomen stappen om tot een oplossing te komen.

Dit kan via per e-mail ([Info@valkgym.nl](mailto:Info@valkgym.nl)) of per post naar:

ValkGym, t.a.v. directie, Lange Heide 9, 5993 PB Maasbree.

De klacht zal zo spoedig mogelijk en uiterlijk vier weken na het indienen, worden afgehandeld.

4. Als klant ontvangt u van de directie een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief de termijnen waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

### Externe klachtafhandeling

1. Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, kunt u een beroep doen op de Geschillencommissie

(Geschillencommissie Sport en Beweging, Bordewijklaan 46, 2509 LP Den Haag). De Geschillencommissie geeft u informatie en advies over welke stappen mogelijk zijn.

3. De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij ValkGym, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Sport en Beweging.