

## **Klachtenprocedure bij Dogfacts Hondentraining**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als je ergens ontevreden over bent of als je vindt dat er in jouw geval fouten zijn gemaakt, laat mij dat dan zo spoedig mogelijk weten.

Ik zal gemaakte fouten mijnerzijds en de gevolgen daarvan altijd zo spoedig mogelijk naar tevredenheid proberen op te lossen. Ik wil er ook van kunnen leren voor de toekomst. Daarom stel ik feedback zeer op prijs!

### **Eerst je klacht bespreken**

Ik houd niet van ontevreden klanten, dat zal je wel begrijpen. Daarom zal ik er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht je onverhoopt toch ergens niet tevreden over zijn, dan hoor ik dat heel graag!

Bespreek je ontevredenheid liefst gelijk in een persoonlijk gesprek met mij. Meestal is er gewoon een simpele oplossing en die bied ik natuurlijk graag!

### **Een officiële klacht indienen**

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid? Ben je nog steeds ontevreden? Dan graag de klacht zo duidelijk mogelijk omschrijven en naar mij mailen : [hello@dogfacts.nl](mailto:hello@dogfacts.nl)

Je kunt hierin ook zelf een mogelijke oplossing aandragen of wat je van mij verwacht om er samen uit te komen.

Zodra ik over deze gegevens beschik ga ik met de klacht aan de slag en houd ik je op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

### **Wat doe ik met je klacht?**

Na ontvangst van de klacht ontvang je binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin vermeld staat:

- een korte beschrijving van de klacht
- hoe en wanneer ik de klacht onderzoek
- op welke termijn een antwoord verwacht kan worden.

Ik streef ernaar uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt je ingelicht over de reden van het uitstel en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

### **Verloop behandeling klacht**

Aan de hand van de klacht en het horen van de betrokkenen binnen mijn organisatie vorm ik mij een zo goed mogelijk beeld van de inhoud van en situatie rond de klacht.

Het kan zijn dat er gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Indien je geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen.

## Tot slot

Ik zal er alles aan doen om een klacht op een voor jou bevredigende wijze op te lossen. Het kan echter zijn dat je niet tevreden bent na mijn reactie. Indien we er ook na verder overleg samen niet uitkomen, staat het je vrij om verdere stappen te ondernemen.

Op alle leveringen en diensten van Dogfacts is Nederlands Recht van toepassing.

## Bij een schriftelijke klacht

Graag de volgende gegevens in het mailbericht vermelden:

- Je volledige naam en achternaam:
- Naam en geboortedatum van de hond:
- Adres:
- Postcode:
- Woonplaats:
- Telefoonnummer:
- E-mailadres:
- Omschrijving van de klacht: (probeer de klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijvoorbeeld door namen en data te noteren)
- Gewenste oplossing/reactie (heb je een voorstel voor eventuele oplossing of reactie?)
- Plaats:  
Datum:  
Handtekening:

## Zie ook : Algemene Voorwaarden, Disclaimer en AVG Verklaring

Petra Oltheten  
- Professional Dog Lover -  
Burg. vd. Reijdsingel 86  
2235 TT Valkenburg ZH  
hello@dogfacts.nl  
0613 536 546

dogfacts.nl  
KvK 72756721  
VAT/BTW nr. NL001118980B84  
IBAN NL98 KNAB 0775 4803 55