

# Heeft u een klacht?

## **Klachtenprocedure Fysio Physics Clubs**

Natuurlijk willen wij dat u tevreden over ons bent. Mocht u, ondanks onze inspanningen, niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u! Wij hechten veel waarde aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij dan ook altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Deze klachtenprocedure bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

### **1. Definities**

#### 1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Fysio Physics.

#### 1.2. Klant

Elk lid van een Fysio Physics.

### **2. Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht op 2 manieren indienen.

#### 2.1 via het klachtenformulier

Bij de receptie kunt u een klachtenformulier invullen en afgeven.

#### 2.2 via email

U kunt een email sturen naar [info@fysiophysics.nl](mailto:info@fysiophysics.nl).

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht en de datum van de klacht
- Wat volgens u een gepaste oplossing zou kunnen zijn (indien van toepassing op de situatie)
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, des te beter zijn wij in staat uw klacht te beoordelen.

### **3. Vertrouwelijkheid**

Uiteraard gaan wij vertrouwelijk met uw klacht om.

#### **4. Behandeling van uw klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd over de periode waar binnen u een inhoudelijke reactie op uw klacht kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 4 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die uw klacht behandelt, kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

#### **5. Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht.

#### **6. Geschillencommissie**

Wanneer de klacht in onderling overleg niet kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillencommissie. Voor meer informatie over de geschillencommissie verwijzen wij u naar de Algemene leveringsvoorwaarden.