

## Klachtenprocedure

### Onderneming

Catova Carla de Bruyn Trainingen  
8012WC Zwolle  
KvK 54254051  
T: 06-14 21 74 31  
E: carla@catova.nl



Bent u ontevreden of wilt u een klacht indienen? Ik werk continu aan mijn kwaliteit en vind het zeer belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening vanuit Catova. Indien u een klacht heeft kunt u mij dit telefonisch (+31 614217431) of per e-mail ([carla@catova.nl](mailto:carla@catova.nl)) laten weten. Door deze melding stelt u mij in staat mijn dienstverlening verder te verbeteren. Catova streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.

Hieronder staat mijn klachtenprocedure beschreven.

### Klachtenprocedure

1. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door mij direct en persoonlijk verwerkt.
2. Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen en wordt dan ontvangen door Carla de Bruyn, eigenaar van Catova.
3. Gebreken moeten onmiddellijk nadat zij redelijkerwijs te ontdekken zijn, doch in elk geval binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de eindafrekening, schriftelijk en gemotiveerd bij Catova worden gemeld, bij gebreke waarvan de geleverde prestatie wordt geacht te zijn aanvaard en opdrachtgever op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen.
4. U krijgt binnen drie dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
5. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal ik binnen enkele dagen contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen.
6. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan twee weken, dan wordt u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
7. Indien Catova de klacht(en) gegrond achten, is Catova te allen tijde gerechtigd alsnog de overeengekomen prestatie uit te voeren, het gebrek te herstellen dan wel opdrachtgever te crediteren voor een evenredig deel van de factuur. Het indienen van een klacht geeft opdrachtgever geen recht betaling te weigeren of op te schorten
8. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden door Catova geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.
9. Mocht Catova uw klacht niet naar behoren oplossen, of bent u niet tevreden met de uitkomst, dan kunt u uw klachten wenden tot: Klachtenregeling van de klachtencommissie van de Geschillen commissie voor consumenten zaken.
10. In het geval van een klacht is er een beroepsmogelijkheid door een onafhankelijke derde partij zijnde, de Stichting Nederlandse Orde voor Beroeps Trainers (NOBTRA). Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend.