

## **Klachten- en geschillenregeling**

Deze klachten- en geschillenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van Bon A Pact.

### **1. Begripsbepaling**

In deze klachten en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **Bon A Pact:** de directie van Bon A Pact, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van Bon A Pact.
- **Klager:** de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij Bon A Pact .
- **Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Bon A Pact.

### **2. Toepasselijkheid**

Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Bon A Pact en Opdrachtgever.

### **3. Vertrouwelijkheid**

Zowel Bon A Pact als de Opdrachtgever, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

### **4. Klachten**

#### *Indiening en inhoud klacht*

4.1 Klachten over de geleverde zaken en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij Bon A Pact (adres: Pastoor Castelijnsstraat 8D, 5423 SR, Handel of per mail; info@bonapact.nl). De klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam en (e-mail)adres klager.
- Datum klacht. - Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats).
- Reden van de klacht.
- Wijze waarop Bon A Pact de klacht weg zou kunnen nemen.

4.2 Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Bon A Pact, wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Bon A Pact of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Toelichting: Bon A Pact neemt ingediende klachten serieus, ten gevolge waarvan van Opdrachtgever verlangd mag worden dat hij klachten op korte termijn kenbaar maakt. Omdat bij de door Bon A Pact verzorgde trainingen meer mensen betrokken zijn (in de ontwikkeling van een training, het docentschap en de logistieke ondersteuning), de betrokkenen op verschillende locaties werkzaam zijn en het ook incidenteel door Bon A Pact ingeschakelde derden kunnen zijn, is het van belang een klacht tijdig kenbaar te maken. De toedracht rond een klacht is na verloop van (te veel) tijd niet meer te achterhalen wat zowel in het nadeel van de Opdrachtgever als van Bon A Pact is.

#### *Ontvangst en afhandeling klacht*

4.3 Bon A Pact bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

4.4 Bon A Pact reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien Bon A Pact meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal Bon A Pact dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert Bon A Pact het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

4.5 De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

#### 5. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten geschillendossiers worden 2 jaar bewaard.