

Klachten- en geschillenprocedure Club Groeneveld

Artikel 1 Definities

In deze klachten- en geschillenregeling wordt verstaan onder:

- **Club Groeneveld:** Club Groeneveld is een onderdeel van Business Leaders B.V. (KvK nummer: 52525597)
- **Klacht:** iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een dienst van Club Groeneveld.
- **Klager:** de Deelnemer die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij Club Groeneveld indient.
- **Klachtenfunctionaris:** de directie van Club Groeneveld, verantwoordelijk voor de behandeling van klachten (bereikbaar via haar secretariaat: Buitenplaats Doornburgh, Diependaalsedijk 17, 3601 GH Maarssen of info@clubgroeneveld.nl).
- **Geschillencommissie:** de geschillencommissie, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 – 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze klachten- en geschillenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen Club Groeneveld en Klager.

Artikel 3 Vertrouwelijkheid

Zowel Club Groeneveld, de Klachtenfunctionaris als de Klager zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk dienen te behandelen en deze niet aan derden bekend te maken voor zover het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

Artikel 4 Klachten

Indiening en inhoud klacht

1. Klachten over de geleverde diensten dienen tijdig, te weten binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht, schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij de Klachtenfunctionaris klachten (bereikbaar via haar secretariaat: Buitenplaats Doornburgh Diependaalsedijk 17, 3601 GH Maarssen of info@clubgroeneveld.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 Club Groeneveld de Klacht weg zou kunnen nemen.
2. Indien een Klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij Club Groeneveld, wordt Klager 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 Club Groeneveld of de wet mocht hebben. Het indienen van een Klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Ontvangst en afhandeling klacht

3. De Klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de Klacht zo spoedig mogelijk aan Klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.
4. De Klachtenfunctionaris streeft ernaar om binnen 14 dagen na ontvangst inhoudelijk op de Klacht te reageren. Indien de Klachtenfunctionaris meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal de Klachtenfunctionaris dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de Klager mededelen. In voorkomend geval motiveert de Klachtenfunctionaris het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de Klacht te reageren.
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.

Artikel 5 Beroep bij Geschillencommissie

1. Indien de Klager het niet eens is met de uitspraak van de Klachtenfunctionaris kan hij zich voor beroep wenden tot de Geschillencommissie waar Club Groeneveld is aangesloten (adres: Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 – 3105310, website: www.degeschillencommissie.nl).
2. Indien een beroep niet binnen 14 dagen na dagtekening van de reactie op de Klacht van de Klachtenfunctionaris schriftelijk is ingediend bij de Geschillencommissie, wordt Klager geacht akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de Klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Club Groeneveld of de wet mocht hebben.
3. De uitspraak van de Geschillencommissie is voor alle partijen bindend.

Artikel 6 Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachten/geschillendossiers worden 1 jaar bewaard door Club Groeneveld.