

## **\*\*Klachtenprocedure Epic Agility\*\***

Bij Epic Agility streven we ernaar om de best mogelijke trainingen en service te bieden aan al onze klanten. We begrijpen echter dat er soms zorgen of klachten kunnen ontstaan. We waarderen uw feedback en nemen klachten serieus om onze dienstverlening te verbeteren. Volg de onderstaande stappen om een klacht in te dienen:

### **\*\*Stap 1: Klacht indienen\*\***

Als u een klacht heeft over een van onze trainingen, docenten of onze service, kunt u dit schriftelijk of per e-mail indienen. Stuur uw klacht naar:

E-mailadres: [info@epicagility.nl](mailto:info@epicagility.nl)

Zorg ervoor dat u de volgende informatie vermeldt:

- Uw naam en contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres).
- Een gedetailleerde beschrijving van uw klacht, inclusief de datum en locatie van de training (indien van toepassing).
- Eventuele relevante documentatie of bewijsmateriaal dat uw klacht ondersteunt.

### **\*\*Stap 2: Bevestiging van ontvangst\*\***

Na ontvangst van uw klacht sturen we u binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. In deze bevestiging staat de naam van de persoon die verantwoordelijk is voor het behandelen van uw klacht en de verwachte tijdslijn voor het onderzoeken en reageren op uw klacht.

### **\*\*Stap 3: Onderzoek\*\***

We zullen uw klacht grondig onderzoeken om de aard en oorzaak ervan te begrijpen. Dit kan onder meer inhouden dat we contact opnemen met betrokken partijen, zoals trainers of medewerkers.

### **\*\*Stap 4: Reactie en oplossing\*\***

Binnen 15 werkdagen na ontvangst van uw klacht zullen we u een schriftelijke reactie sturen met onze bevindingen en eventuele voorgestelde oplossingen. Als het onderzoek meer tijd in beslag neemt, zullen we u op de hoogte stellen van de verwachte vertraging en een nieuwe verwachte datum voor onze reactie.

### **\*\*Stap 5: Beroep\*\***

Als u niet tevreden bent met onze reactie of de voorgestelde oplossing, heeft u het recht om in beroep te gaan. U kunt schriftelijk of per e-mail contact met ons opnemen om uw beroep in te dienen. We zullen uw beroep opnieuw onderzoeken en u binnen 15 werkdagen na ontvangst van het beroep een definitieve reactie geven.

We doen ons best om uw klacht snel en rechtvaardig op te lossen. We streven ernaar om onze klanten tevreden te stellen en onze trainingen en diensten voortdurend te verbeteren.

U kunt ook in beroep gaan bij de Stichting Geschillencommissie waar wij als bedrijf bij aangesloten zijn door middel van ons NRTO keurmerk.

U klacht zal uiteraard in vertrouwen behandeld worden. Wij registreren uw klacht en de wijze van afhandeling voor de duur van tenminste 5 jaar.

Bedankt voor uw feedback en uw vertrouwen in Epic Agility.

Met vriendelijke groet,

Bastiaan Smeenk

Epic Agility  
De Ruyterkade 112-F  
1011AB Amsterdam  
[info@epicagility.nl](mailto:info@epicagility.nl)