

**Tumult Trainingen BV**<https://www.tumult.nl/academy/>**Tumult BV**<https://www.tumult.nl/>

Computerweg 21 | 1033 RH Amsterdam | 020 - 421 51 29

Ben je ontevreden of wil je een klacht indienen over producten of diensten van Tumult BV en/of Tumult Trainingen BV?

Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het belangrijk dat onze klanten tevreden zijn over onze producten en diensten. Ben je toch ontevreden? Dan kun je je klacht schriftelijk aan ons sturen via info@tumultgroep.nl. Tumult BV en Tumult Trainingen BV streven naar een goede klachtenafhandeling en zullen alles in het werk stellen om tot een passende oplossing te komen. Hieronder staat onze klachtenprocedure beschreven.

Klachtenprocedure:

1. Klacht indienen

Je kunt je eventuele klacht over onze producten of diensten binnen dertig dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan ons doorgeven. Binnen 24 uur nadat we je schriftelijke klacht hebben ontvangen, sturen we een ontvangstbevestiging. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

2. Je klacht wordt in behandeling genomen

We streven ernaar om, binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht, in een persoonlijk gesprek tot een oplossing te komen. Mocht er langere tijd nodig zijn, dan krijgt u binnen deze 7 dagen een nieuwe termijn te horen. Hiervoor wordt het initiatief genomen door de consultant van Tumult die contact onderhoudt met de school waarvan de klacht afkomstig is.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en tot en met een jaar na de definitieve afhandeling bewaard in een klachtenregister.

3. Beslissing en motivatie

Op basis van het persoonlijke gesprek geven wij aan welke eventuele verbeteracties we zullen doorvoeren.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de beslissing gemotiveerd. Je ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging.

4. Bemiddeling

Wanneer je het oneens bent met de beslissing, dan kun je binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen. Je klacht wordt dan behandeld door een onafhankelijke mediator waarbij wij mr L.P.P. Fieren, mediator en interim-jurist op het gebied van ondernemingsrecht en contractenrecht graag zouden inzetten. Je wordt uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten, waarna de mediator met beide partijen in gesprek gaat om hopelijk tot een passende oplossing tussen partijen te komen. Deze oplossing zal worden opgenomen in een bindende vaststellingsovereenkomst. De kosten voor de mediator worden in beginsel door beide partijen gedragen.

Uitzonderingen

Vragen of opmerkingen over een factuur kun je sturen naar info@tumultgroep.nl o.v.v. het factuurnummer.