

Annulering of wijziging van deelname

- Indien de deelnemer verhinderd is, kan hij of zij zich altijd kosteloos laten vervangen door een ander, mits dit vooraf aan ons is doorgegeven en per email wordt bevestigd.
- Kosteloos omboeken naar deelname op een andere trainingsdatum is eenmalig mogelijk tot twee weken voor aanvang van de training/coaching. Elke volgende keer of binnen 2 weken voor aanvang van de training dat deelnemer wenst om te boeken naar een andere trainingsdatum is de deelnemer een bedrag van € 125,-- administratiekosten verschuldigd. De betalingsplicht voor het volledige factuurbedrag komt hiermee niet te vervallen.
- Kosteloos annuleren is uitsluitend per email mogelijk tot vier weken vóór aanvang van de training/coaching. Dit is NIET van toepassing als u uw afspraak binnen 28 dagen voor aanvang van de training/coaching heeft verzet! Een vervolgspraak van een Persoonlijke Coaching kan uitsluitend schriftelijk binnen 48 uur na het volgen van de voorgaande sessie kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering na 48 uur na het volgen van de voorgaande sessie bent u het volledige bedrag van de Persoonlijke Coaching verschuldigd.
- Bij annulering binnen vier tot twee weken voor aanvang van de training/coaching, is de deelnemer een bedrag van € 125,-- administratiekosten verschuldigd. Hiermee vervalt de betalingsplicht van uw factuur.
- Bij annulering binnen twee weken voor aanvang van de training/coaching of bij niet verschijnen op de training/coaching, is de deelnemer het volledige bedrag verschuldigd.
- Addiction Academy houdt zich het recht om de training/coaching bij niet voldoende deelnemers tot 2 werkdagen tevoren te annuleren of te verplaatsen. Het eventueel reeds betaalde bedrag wordt bij annuleren door Addiction Academy binnen 14 dagen teruggestort of de deelnemer zal in overleg worden verplaatst naar een andere trainingsdatum.
- Bij verhindering of ziekte van de trainer wordt er gekeken naar een nieuwe datum. Deze zal dan vervolgens ingepland worden zonder extra kosten voor de deelnemers.

Klachtenprocedure

Bij Addiction Academy streven we naar hoogwaardige dienstverlening en klanttevredenheid. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Uw feedback is waardevol en helpt ons onze diensten te verbeteren.

1. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via:

- **E-mail:** info@addictionacademy.nl
- Vermeld in uw klacht:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum en eventueel betrokken medewerker of cursus

2. Bevestiging van ontvangst

Binnen **5 werkdagen** ontvangt u van ons een bevestiging van ontvangst van uw klacht.

3. Behandeling van de klacht

Wij streven ernaar om uw klacht binnen **14 werkdagen** inhoudelijk te behandelen en u schriftelijk of telefonisch een reactie te geven.

4. Vervolgstappen

Indien u het niet eens bent met onze reactie, kunt u binnen 14 dagen bezwaar maken. In dat geval wordt uw klacht herbeoordeeld door een onafhankelijke derde partij die wij aanwijzen. De uitspraak hiervan is bindend voor beide partijen.

5. Vertrouwelijkheid

Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.