

Mad Dogg Athletics Ziel ist ein perfekter Service.

Sollten Sie dennoch einmal mit unseren Leistungen nicht zufrieden sein, lassen Sie es uns bitte wissen! Wir können dann ein klärendes Gespräch mit unseren Mitarbeitern oder Ausbildern führen und dies führt in den meisten Fällen zu einer befriedigenden Lösung. Sie haben die Möglichkeit eine Beschwerde einzureichen. Die nachfolgenden Erläuterungen enthalten Informationen, wie Sie Ihre Beschwerde einreichen können, sowie Regelungen zur Bearbeitungsdauer.

Mit diesem Verfahren möchten wir betonen, dass wir großen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen als Kunde legen. Wir nehmen Ihre Beschwerde immer ernst und sehen sie als Chance zur Verbesserung unserer Dienstleistungen.

1. Definitionen

1.1. Beschwerde

Alle schriftlichen Ausdrücke der Unzufriedenheit eines Kunden über die Aktivitäten, Dienstleistungen und/oder Artikel von Mad Dogg Athletics Europa.

1.2. Kunde

Jeder Empfänger der Dienstleistung oder eines Artikels von Mad Dogg Athletics.

2. Einreichung einer Beschwerde

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich einreichen. Um Ihre Beschwerde so schnell wie möglich bearbeiten zu können, bitten wir Sie folgende Punkte Ihrem Schreiben beizufügen:

- Name, Adresse und Wohnort
- Instruktor Nummer, unter der Sie bei Mad Dogg Athletics Europe geführt werden
- Das Datum Ihres Schreibens
- Eine klare Beschreibung Ihrer Beschwerde
- gegebenenfalls vorausgegangener Schriftverkehr, sowie Kopien relevanter Dokumente, um Ihre Beschwerde zu dokumentieren

Je genauer Sie Ihr Anliegen beschreiben, desto schneller können wir reagieren

Sie können Ihre Beschwerde einreichen bei:

*Mad Dogg Athletics Europe
Büro-Abteilung Beschwerde
Scheldeweg 3
3144 ES Maassluis*

Oder per E-Mail an: education@maddogg.com

3. Bearbeitungsdauer Ihrer Beschwerde

Innerhalb einer Woche, nach Erhalt Ihrer Beschwerde bekommen Sie eine Eingangsbestätigung per E-Mail. Mit dieser Bestätigung erhalten Sie Angaben zur Bearbeitungsdauer Ihres Schreibens. Unser Ziel ist es, dass eine Antwort Sie innerhalb von 4 Wochen erreicht. Sollte dies nicht möglich sein, informieren wir Sie darüber per E-Mail. Sie können sich sicher sein, dass Ihre Beschwerde so objektiv wie möglich bearbeitet wird. Gern können Sie Ihren Ansprechpartner (s. E-Mail) jederzeit um Auskünfte zu Ihrem Anliegen bitten.

4. Reaktion auf Ihre Beschwerde

Sie erhalten innerhalb von vier Wochen eine Antwort auf Ihre Beschwerde. Sollte sich dies verzögern, werden Sie umgehend darüber per E-Mail informiert. Dies kann durch die Komplexität des Anliegens verursacht werden.

5. Der Schlichtungsausschuss privater Bildungseinrichtungen

Wir tun alles, um Ihre Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit zu klären. In seltenen Fällen kann es sein, dass Sie mit dem Lösungsvorschlag nicht einverstanden sind. Sie haben dann die Möglichkeit, sich an einen unabhängigen Dritten wenden. Mad Dogg Athletics Europa zieht als Schlichtungspartner die OHG in Dordrecht (www.movinginsideout.nl) heran.

Nichtlösbare Streitigkeiten werden, in Absprache mit Mad Dogg Athletics Europa an die OHG in Dordrecht (www.movinginsideout.nl) als eine unabhängige dritte Partei weitergegeben, um diese Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Mad Dogg Athletics Europa zu lösen. Dieses Verfahren wird nur herangezogen, wenn das interne Beschwerdeverfahren bei Mad Dogg Athletics Europe ergebnislos verläuft.

Das Urteil des unabhängigen Dritten ist für Mad Dogg Athletics Europa verbindlich. Mögliche Folgen werden innerhalb einer Frist von vier Wochen bearbeitet.

6. Vertraulichkeit der Daten

Für Mad Dogg Athletics Europa gilt die Einhaltung des Beschwerdeverfahrens. Alle Informationen, sowie Korrespondenzen in Bezug auf die Behandlung Ihrer Beschwerde werden, für mindestens ein Jahr nach Einreichen der Beschwerde sorgfältig aufbewahrt. Beschwerden sind streng vertraulich.