



KLACHTENPROCEDURE

In Tula doen we ons uiterste best om yogalessen, opleidingen, trainingen en workshops te verzorgen met een hoge kwaliteit in een fijne omgeving. Om deze kwaliteit te waarborgen staan wij altijd open voor vragen en/of opmerkingen. Met deze feedback beoordelen wij of we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Mocht er zich iets voordoen waardoor een klacht ontstaat, dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk, zodat we hierop kunnen reageren en de situatie oplossen.

Elke vraag, opmerking of klacht behandelen wij vertrouwelijk en we verwachten dit van iedere betrokkene. Klachten en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en voor een periode 1 jaar bewaard.

Optie 1 – Persoonlijk melding maken van het ongenoegen

Wanneer het gaat om een klacht over een persoon probeer dan eerst met die persoon het ongenoegen te bespreken. Geef een zo compleet mogelijk beeld van wat het ongenoegen heeft veroorzaakt: datum en tijdstip, waar bestaat het ongenoegen uit en wat heb je ervaren. Bij voorkeur binnen 1 week na ontstaan van het ongenoegen. Misschien dat jullie samen tot een bevredigende oplossing kunnen komen.

Optie 2 - De klacht schriftelijk indienen

Is de klacht niet naar een persoon toe, of heb je niet het gevoel dat je dit persoonlijk kunt bespreken formuleer dan de klacht in een email en stuur die naar hello@tulayogastudios.nl. Je ontvangt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging met daarin een reactie en een mogelijke oplossing. Mocht er een langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen dan stellen we je hiervan binnen 7 dagen van op de hoogte. Binnen 4 weken verwachten we uitsluitel te kunnen geven.

Optie 3 – Oneens met de oplossing

Mocht je het niet eens zijn met onze oplossing dan kun je terecht bij de [Geschillencommissie Consumentenzaken](#) in Den Haag.

Terugkoppeling

Op iedere klacht volgt een terugkoppeling met daarin vermeld of we de klacht gegrond vinden, of we de klacht gaan oplossen en hoe we dan de oplossing gaan brengen. Is de klacht jegens een persoon dan zullen we een persoonlijke reactie van de betreffende persoon toevoegen.

Een klacht is niet gegrond wanneer:

- het ongenoegen waaruit de klacht is voortgekomen, zich langer dan 30 kalenderdagen heeft voorgedaan,
- wanneer de klacht geen betrekking heeft op activiteiten van TULA,

Contact

Tula Amsterdam bv.

Email: hello@tulayogastudios.nl

Tula Westerpark

Houtrijkstraat 38
1013 VD Amsterdam

Tula Bos en Lommer

Bos en Lommerplein 175
1055 AD Amsterdam