

Klachtenregeling Avondopleidingen SKO

Hoewel wij ons uiterste best doen om onze dienstverlening zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het gebeuren, dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan s.v.p. snel weten. Wij nemen vanzelfsprekend iedere klacht serieus. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Hieronder beschrijven wij hoe Avondopleidingen SKO met je klacht omgaat:

1. Je kunt een klacht tot 2 weken na de uitvoeringsdatum via e-mail melden bij Avondopleidingen SKO (info@avondopleidingensko.nl).
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht door Avondopleidingen SKO is ontvangen.
3. De klacht wordt in eerste instantie onderzocht door de interne klachtencommissie van Avondopleidingen SKO.
4. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
5. Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
6. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
7. Indien bovenstaande procedure niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde: NRTO.

Als lid van de NRTO zijn wij aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken.

De Geschillencommissie voor Consumentenzaken is ingesteld om geschillen tussen de afnemer en aanbieder te beslechten voor zover de geschillen betrekking hebben op de door de aanbieder te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Wij hopen natuurlijk dat wij met jou deze weg nooit hoeven te bewandelen.

Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij ons is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

Indien je een beroep wilt doen op de Geschillencommissie kunt je contact opnemen middels onderstaande gegevens:

Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissie.nl
070 3105310

Voor zakelijke klanten is onafhankelijke derde de commissie van kwaliteitshandhaving van de NRTO (<https://www.nрто.nl/kwaliteit/commissies/>)

De uitspraak van deze onafhankelijke derde partijen is bindend voor Avondopleidingen SKO. Eventuele uitspraak pakken wij binnen 2 weken op.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 4 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.