

Klachtenformulier

Inleiding

Een tevreden klant is voor DigiDog erg belangrijk, kwaliteit voor de opleiding of geleverde dienst is een hoge prioriteit.

Als je een klacht hebt, vragen wij je zo snel mogelijk dit te melden. Jouw klacht wordt zeer serieus genomen en zo mogelijk wordt er naar een passende oplossing gezocht.

Er is een onderscheid qua procedure van klachtenbehandeling tussen klachten van Klanten die als Consument een cursus, opleiding of andere dienst/zaak hebben aangekocht versus Klanten die als Ondernemer (zakelijk) hebben aangekocht. Hieronder staan beide procedures afzonderlijk beschreven.

Klachtenregeling / Geschillenregeling in het geval van Particuliere Klant (Klant= Consument)

Deze regeling geldt als je als Consument een dienst of zaak hebt aangeschaft bij DigiDog.

1. Als je een klacht hebt, stuur deze schriftelijk naar: info@digidog.nl of meldt de klacht telefonisch via 0031622684332. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door DigiDog in behandeling genomen, waarna je zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door DigiDog per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer je een antwoord kan verwachten.
2. DigiDog doet er uiteraard alles aan om fouten in het Studiepakket van Klant te voorkomen, alsmede fouten bij de eventuele verzending ervan. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, dient je dit binnen 10 dagen te melden na ontvangst van het (digitale- of post-) pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij DigiDog. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.
3. Het uitgangspunt bij klachten is dat we als twee partijen proberen er in goed overleg uit te komen. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen jou en DigiDog kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling (hieronder meer daarover).
4. DigiDog heeft zich, als NRTO-lid te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. Deze is te vinden via: <https://bit.ly/DD-NRTO-Gedragscode>
5. Geschillen tussen jou en DigiDog over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de door DigiDog te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door jou als door DigiDog aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl
6. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien jij de klacht eerst overeenkomstig Punt 1 (hierboven) bij DigiDog hebt ingediend én dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
7. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht op de manier zoals beschreven bij Punt 1 (hierboven) bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
8. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.



9. Wanneer jij een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is DigiDog aan deze keuze gebonden.
10. Wanneer DigiDog een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet zij jou eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken te laten weten of je daarmee akkoord gaat. DigiDog dient daarbij te melden dat zij de mogelijkheid heeft om na het verstrijken van die 5 weken het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
11. De Geschillencommissie doet uitspraak uitgaande van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De Geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
12. Op de rechtsverhouding(en) tussen DigiDog en haar Klant is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingend recht een ander land van toepassing is.
13. Alle geschillen die tussen DigiDog en Consument mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Consument zijn of haar woonplaats heeft.

Klachtenregeling / Geschillenregeling in het geval van Zakelijke Klant (Klant= Ondernemer)

Deze regeling geldt als je als Ondernemer een dienst of zaak hebt aangeschaft bij DigiDog.

1. Als je een klacht hebt, stuur deze schriftelijk naar: info@digidog.nl of meldt de klacht telefonisch via 0031622684332. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door DigiDog in behandeling genomen, waarna je zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door DigiDog per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer je een antwoord kan verwachten.
2. DigiDog doet er uiteraard alles aan om fouten in het Studiepakket van Klant te voorkomen, alsmede fouten bij de eventuele verzending ervan. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, dient je dit binnen 10 dagen te melden na ontvangst van het (digitale- of post-) pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij DigiDog. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.
3. Het uitgangspunt bij klachten is dat we als twee partijen proberen er in goed overleg uit te komen. Indien de klacht niet in onderling overleg tussen jou en DigiDog kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling (hieronder meer daarover).
4. DigiDog heeft zich, als NRTO-lid te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. Deze is te vinden via: <https://bit.ly/DD-NRTO-Gedragscode>
5. Wanneer je van mening bent dat DigiDog de bovengemelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan je deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving. Je kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO: <https://www.nrto.nl/contact/>
6. Mocht het onverhoopt uitlopen op een Geschil wat aan de Rechter wordt voorgelegd, dan wordt dit voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, zittingsplaats Roermond.

**Klachten-dossier en Privacy (voor alle Klanten van DigiDog):**

Alle aspecten van de afhandeling van jouw schriftelijke klacht worden vastgelegd in ons systeem. Uiteraard gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie om. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Voor het indienen van jouw formele, schriftelijke klacht wordt jou dan om toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij de externe partij om een geheimhouding te tekenen.

Informatie betreffende een klacht worden bewaard tot na de eerste interne, jaarlijkse evaluatievergadering binnen DigiDog, en maximaal voor 4 jaar.

DigiDog B.V.
Peysstraat 87
6074 HM Melick