

Klachtenregeling Brain Blocks

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij:

BrainBlocks

t.a.v. administratie

Kerkenbos 10-79 LL, 6546 BB Nijmegen of per mail info@brainblocks.com

Wij zullen de ontvangst van uw klacht per e-mail binnen 24 uur en per post maximaal binnen 5 werkdagen bevestigen.

De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van onze directie. Uiteraard streven wij ernaar uw klacht tot volle tevredenheid af te handelen

Binnen twee weken kunt u een mondelinge en daarna schriftelijke/e-mail reactie op uw klacht verwachten.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u binnen 4 weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer uitsluitel verwacht wordt.

Allen die betrokken zijn bij de afhandeling van uw klacht, gaan vertrouwelijk om met de klacht en de verkregen gegevens.

Indien u niet tevreden bent met de wijze waarop uw klacht wordt afgehandeld, dan kunt u de klacht indienen bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Voor meer informatie surf naar de site: www.degeschillencommissie.nl

BrainBlocks legt zich neer bij de uitspraak van de Geschillencommissie.

Voor zakelijke kanten verwijzen wij naar de Commissie van kwaliteitshandhaving NRTO.

De bewaartermijn van de klacht is 5 jaar

2. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.

3. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling (artikel 16 in onze algemene voorwaarden).