



Klachtenregeling 5 Moments of Need Academy Europe Zakelijke markt

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij de 5 Moments of Need Academy Europe. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen per e-mail aan de 5 Moments of Need Academy Europe kenbaar gemaakt te worden via:

info@5momentsofneed.eu, ovv. 'Klacht'

De 5 Moments of Need Academy Europe neemt alleen digitaal ontvangen klachten in behandeling. De cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de cursist de cursus (variant), de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt bij Alfred Remmits via telefoonnummer 06-53312590. De 5 Moments of Need Academy Europe zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door de 5 Moments of Need Academy Europe altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

De 5 Moments of Need Academy Europe zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Onderzoek klacht

De 5 Moments of Need Academy Europe verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen 4 weken maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

6. Reactie op het onderzoek

De 5 Moments of Need Academy Europe zal binnen de onder punt 5 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.



7. Geschillenregeling

Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, www.nrto.nl.

5 Moments of Need Academy Europe
's-Hertogenbosch, 24 januari 2019
