

Klachtenregeling

Klachten

Indien de cursist klachten heeft over de overeenkomst, de opleiding of de aangeboden diensten, dan dient hij/zij deze ter plaatse aan de betrokken personen kenbaar te maken teneinde hem de gelegenheid te bieden om te proberen de klachten direct en ter plaatste op te lossen. Indien de klachten niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, kan de cursist deze schriftelijk voorleggen aan de directie van Van der Luyt Trainingen, Haarlemmerstraatweg 52, 2343 LB te Oegstgeest. Als er geen overeenstemming wordt bereikt bestaat er een beroepsmogelijkheid middels een mediator.

Termijn klachtafwikkeling

Als u een klacht heeft ingediend bij van Van der Luyt Trainingen ontvangt u binnen 10 werkdagen in ieder geval onze eerste inhoudelijke reactie. Is het voor ons niet mogelijk om binnen deze termijn uw klacht te beantwoorden, dan laten we u dat schriftelijk of per e-mail weten. Natuurlijk leest u in dit bericht ook op welke termijn u wel een reactie van ons kan verwachten.