

KLACHTENREGELING

Werkwijze

Als u een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst dan dient u dit eerst kenbaar te maken aan de instructeur/trice/trainer van Rijschool Leo & Natasja / Leo Dekkers Opleidingen, teneinde de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse op te lossen.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de directie van Rijschool Leo & Natasja / Leo Dekkers Opleidingen, Sint Antoinedijk 34, 4751 SE te Oud Gastel. Uw klacht wordt met zorgvuldigheid U wordt door ons binnen 10 werkdagen, schriftelijke of via e-mail, op de hoogte gesteld wie de klachtbehandelaar is.

Termijn klachtafwikkeling

Als u een klacht heeft ingediend bij Rijschool Leo & Natasja / Leo Dekkers Opleidingen ontvangt u binnen 10 werkdagen in ieder geval, schriftelijk of per e-mail 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.

De uiterlijke termijn waarop een klacht afgehandeld dient te zijn bedraagt 6 weken na ontvangstdatum.

Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt u binnen 10 werkdagen, schriftelijk onze inhoudelijke reactie.

Beroepsmogelijkheden

Als er geen overeenstemming wordt bereikt bestaat er een beroepsmogelijkheid middels de geschillencommissie van de BOVAG.

Registratie

De schriftelijke klacht en verdere tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden bewaard tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klacht.