



IncompanyLanguages

Klachtenreglement

Definities

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Meestal ontstaat de ontevredenheid doordat de zaken anders lopen dan verwacht.

Een **geschil** is een conflict, waarbij de betrokken partijen serieus met elkaar van mening verschillen. Zo'n situatie kan bijvoorbeeld ontstaan als er geen goede oplossing is geboden voor een eerder ingediende klacht.

Een klacht indienen

Als u een klacht heeft, behandelt IncompanyLanguages dit met spoed. IncompanyLanguages is bereikbaar voor het indienen van uw klacht op werkdagen via admin@incompanylanguages.eu en telefonisch via **+ 31 (0)70 20 42 087**.

De procedure

Na indiening van uw klacht ontvangt u zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee weken bericht. Samen met u zullen we vervolgens alles in werking zetten om zo snel mogelijk tot de meest sluitende oplossing te komen, passend bij de situatie.

Mocht er een reden bestaan waardoor wij uw klacht niet in behandeling zouden kunnen nemen, dan krijgt u hier binnen vier weken bericht van, samen met de reden van afwijzing.

De maximale afhandelingstermijn van klachten is zes weken.

Wartoe kunt u zich richten bij een geschil?

Bij een klacht streeft IncompanyLanguages er te allen tijde naar om samen met u tot de meest passende oplossing te komen. Mocht u desondanks in beroep willen gaan tegen de door IncompanyLanguages geboden oplossing, dan kunt u zich richten tot arbeidsrechtkantoor AN-i in Zeist. Zij helpen u dan verder en kunnen bindend uitspraak doen.

Meer informatie over AN-i kunt u vinden via www.beroepsregeling.nl. Telefonisch is arbeidsrechtkantoor AN-i bereikbaar via **088 770 8855**.

Informatieverstrekking klachtenreglement

Voor aanvang van de cursus, krijgen de opdrachtgever, de cursist(en) en de taaltrainer een cursusbevestiging toegestuurd met daarin een link naar alle cursusvoorwaarden, waaronder dit klachtenreglement.