

Klachtenregeling Bisbee Academie

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij De Bisbee Academie. 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 Bisbee Academie kenbaar gemaakt te worden via:

academie@bisbee.nl, ovv. Klacht

De Bisbee Academie 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. De Bisbee Academie zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door De Bisbee Academie altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

De Bisbee Academie 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 Bisbee Academie 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 Bisbee Academie zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13 van de Algemene Voorwaarden.

a. Geschillen tussen cursist en De Bisbee Academie over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de

Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90.600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

- b. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de Algemene Voorwaarden (de klachtenprocedure) bij De Bisbee Academie heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.
- c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- d. Wanneer de cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is De Bisbee Academie aan deze keuze gebonden.
- e. Wanneer De Bisbee Academie een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De Bisbee Academie dient daarbij aan te kondigen dat zij zich, na het verstrijken van voornoemde termijn, vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- f. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- g. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid a tot en met g van deze Geschillenregeling geen toepassing.