



AWARE ONLINE

Klachtenprocedure

Van: Aware Online, ook handelend onder de naam Aware Online Academy, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 59936673.

Wij doen onze uiterste best om goede trainingen te verzorgen en om alle daarbij behorende zaken netjes met u te regelen. Desondanks kan het gebeuren dat u ontevreden bent over een van onze trainingen of over de wijze waarop wij ons in een bepaalde situatie, gerelateerd aan een training, hebben gedragen dan wel diensten hebben geleverd. Indien u ontevreden bent, dan kunt u een klacht bij ons indienen. Middels deze klachtenprocedure informeren wij u over hoe u dit kunt doen.

Artikel 1: Definities

1. Onder "Deelnemer" wordt verstaan een cursist die daadwerkelijk aan een training of andere vorm van onderwijs verzorgd door Aware Online deelneemt of heeft deelgenomen.
2. Onder "Directie" wordt verstaan de directie van Aware Online, belast met het bestuur van Aware Online.
3. Onder "Melding" wordt verstaan een uiting van ongenoegen over de wijze waarop Aware Online zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan een training, heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
4. Onder "Klacht" wordt verstaan een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop Aware Online zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan een training, heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd.
5. Onder "Klager" wordt verstaan diegene die een Klacht bij Aware Online indient.

Artikel 2: Ingang van deze klachtenprocedure

1. Deze klachtenprocedure is ingegaan op 1 juni 2018 en geplaatst op de website www.aware-online.com/academy.

Artikel 3: Toepasselijkheid

1. Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle trainingen en andere vormen onderwijs aangeboden en verzorgd door Aware Online.

Artikel 4: Indiening van een Melding

1. Een Deelnemer doet binnen één week nadat de Deelnemer geconstateerd heeft ergens ontevreden over te zijn gemotiveerd een Melding van ongenoegen bij de Directie van Aware Online.
2. Een Melding kan schriftelijke (aangetekend) of per e-mail worden ingediend via info@aware-online.com.

Artikel 5: Behandeling van een Melding

1. De Directie van Aware Online registreert de melding.
2. De Directie van Aware Online reageert binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de Melding, op de Melding van de Deelnemer.
3. Indien de mogelijkheid daartoe bestaat zal de Directie van Aware Online de Melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal de Directie van Aware Online mondeling (telefonisch) of schriftelijk (per e-mail) contact opnemen met de Deelnemer om nadere afspraken te maken over de afhandeling van de Melding.
4. Indien de Deelnemer van mening is dat de Melding niet naar tevredenheid is afgehandeld, meldt de Deelnemer dit tijdig, doch uiterlijk binnen een maand na afhandeling van de Melding, ditmaal als Klacht bij de Directie van Aware Online.
5. Indien de Deelnemer de Klacht niet tijdig indient, zoals bedoeld in lid 4, verliest de Deelnemer rechten ter zake.

Artikel 6: Indiening van een Klacht

1. Een Klacht word altijd schriftelijk (aangetekend) ingediend en ondertekend en kan worden verzonden aan:

Aware Online
T.a.v. de directie
K.P. van der Mandelelaan 80
3062 MB Rotterdam

2. Een Klacht bevat ten minste de volgende gegevens:

- De naam van de indiener

- Het adres van de indiener
- De datum van verzending
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht
- De periode waarin de klacht is ontstaan

Artikel 7: Behandeling van een klacht

1. De Directie van Aware Online registreert de ontvangen Klacht.
2. Nadat de Klacht is ingediend, krijgt de Klager binnen vijf werkdagen bericht dat de Klacht is ontvangen.
3. Elke Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met de direct betrokkenen waarop de Klacht betrekking heeft besproken.
4. De Directie van Aware Online zal de Klacht in behandeling nemen waarna de bevindingen worden teruggekoppeld aan de Klager.
5. De Directie van Aware Online heeft de verplichting om zich in te spannen om een Klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de Klacht op te lossen.
6. Indien het de Directie niet lukt om binnen 20 werkdagen op de Klacht te reageren, wordt de Klager hier zo spoedig mogelijk maar binnen de termijn van 20 werkdagen door de Directie van in kennis gesteld. De Directie is verplicht het uitstel aan de Klager toe te lichten en de Klager een indicatie te geven wanneer de Directie verwacht uitsluitsel over de afhandeling van de Klacht te kunnen geven.
7. De Directie van Aware Online doet haar best om tot een passende oplossing voor de Klacht te komen. Indien de Klager ontevreden is over de door Aware Online bedachte oplossing, bestaat er voor de Klager de mogelijkheid om een onafhankelijke derde partij, zijnde niet werkzaam voor Aware Online, in te schakelen. Deze onafhankelijke derde partij wordt gevormd door de heer Kevin van Vianen, Quality & Continuous Improvement Manager bij Nuscience (member of the Royal Agrifirm Group). Poststukken kunnen (aangetekend) en onder vermelding van 'Beroepsmogelijkheid Klachtenprocedure' verzonden worden aan:

Kevin van Vianen
Zuidwal 28A
8051 GW Hattem

8. De onafhankelijke partij bedenkt een oplossing voor de Klacht en bericht Aware Online en de Klager hierover binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na zijn inschakeling.

9. De oplossing bedacht door de onafhankelijke derde partij is bindend voor Aware Online en de Klager en wordt zo spoedig mogelijk door Aware Online afgehandeld.

Artikel 8: Geheimhouding

1. Elke Melding en elke Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met de direct betrokkenen waarop de Melding en/of de Klacht betrekking heeft besproken.

Artikel 9: Bewaartermijn klachten

1. Een Klacht en de wijze van afhandeling van een Klacht wordt voor een periode van twee jaar bewaard.

