

# KLACHTENPROCEDURE

Versie 11 september 2018



Sint Laurensdreef 28  
3565 AK Utrecht  
030 265 8032  
info@homecourse.nl

## U heeft een klacht, wat nu?

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht, dan willen dit graag van u horen. Alleen dan kunnen wij onze uiterste best doen om uw klacht zo snel en goed mogelijk op te lossen.

## Neem contact met ons op!

U kunt ons altijd bellen. Gezamenlijk zullen we kijken of we uw klacht direct kunnen oplossen. Kunnen wij u niet meteen helpen of bent u niet tevreden over het resultaat, dan vragen we u uw klacht zo nauwkeurig mogelijk te beschrijven in een email naar [info@homecourse.nl](mailto:info@homecourse.nl). Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst en nemen we persoonlijk contact met u op.

## Uw klacht in behandeling

Als u een klacht bij ons indient, zal deze binnen 14 dagen onderzocht en beantwoord worden. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij je binnen 14 dagen weten wanneer u een antwoord kunt verwachten.

Een antwoord kan telefonisch besproken worden. Gemaakte afspraken en geboden oplossingen zult u ook altijd schriftelijk ontvangen.

## Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht?

Bent u het ondanks bovenstaande procedure toch niet tevreden over de afhandeling van uw klacht of het oplossen van het probleem, dan zullen we u uitnodigen tot een persoonlijk gesprek met de directie van Homecourse VOF. Deze zal uw klacht opnieuw met u bekijken en doorspreken. Ook nu ontvangt u geboden oplossingen schriftelijk.

## Geschillen

Bent u het toch niet eens met de oplossing, dan noemen wij dat een geschil. Bij geschillen is het Nederlands recht van toepassing. In geval van enig geschil verband houdende met of voortvloeiende uit de klacht, kan dit geschil voorgelegd worden aan de bevoegde rechter te Utrecht. De uitspraak van de rechter is bindend.

## Hoe kunt u ons bereiken?

HomeCourse VOF  
St Laurensdreef 28  
3565 AK Utrecht  
info@homecourse.nl