

Atelier van de Verbeelding

Klachtenregeling

Bedrijfsgegevens

Atelier van de Verbeelding
Titus Brandsmastraat 10
3262 VJ Oud-Beijerland

KVK - 24436555
ING – NL36ASNB0706894804



De website, producten en diensten van www.filosoferenopschool.nl zijn onderdeel van Atelier van de Verbeelding en vallen als zodanig onder dezelfde klachtenregeling.

Algemene uitgangspunten

Atelier van de Verbeelding hanteert een open communicatie en persoonlijke manier van werken. Klachten en kritiek worden doorgaans in rechtstreeks onderling overleg tussen de opdrachtnemer of uitvoerder enerzijds en de direct betrokkene (opdrachtgever, cursist, gebruiker of afnemer) anderzijds behandeld en opgelost.

Indien dit niet leidt tot een oplossing, voorziet Atelier van de Verbeelding in een algemene procedure voor klachten.

Procedure

1. Alleen schriftelijke klachten worden in behandeling genomen. Daaronder vallen ook klachten per e-mail.
2. Klachten dienen binnen een maand na afronding van de opdracht, cursus of aankoop naar het postadres of e-mailadres van Atelier van de Verbeelding te worden verstuurd.
3. De ontvangst van een klacht wordt binnen een week na ontvangst schriftelijk bevestigd.
4. Na de ontvangstbevestiging wordt de klacht binnen de termijn van vier weken behandeld. Mocht een behandeling binnen deze termijn niet mogelijk blijken, dan ontvangt de betrokkene daarvan binnen de termijn van vier weken een schriftelijke verklaring voor het openthoud en een uiterlijke termijn waarbinnen de klacht alsnog behandeld wordt.
5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
6. Klachten en alle stukken met betrekking tot de afhandeling daarvan worden bewaard tot één jaar na datum van afhandeling.
7. Atelier van de Verbeelding streeft ernaar in alle gevallen tot een passende oplossing te komen die recht doet aan de betrokkene en het voorval. Mochten het partijen niet lukken om het geschil onderling te beslechten, dan is het Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van Atelier van de Verbeelding is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Particuliere consumenten kunnen zich bovendien wenden tot de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.