

## Klachtenprocedure Smart Learning Concepts

Deze klachtenprocedure is openbaar gemaakt door plaatsing ervan op de website van SLC Coaching ([slccoach.com](http://slccoach.com)) en Smart Learning Concepts / SLC ([smartlearningconcepts.online](http://smartlearningconcepts.online))

### **Artikel 1. Begripsbepaling**

1. SLC: Smart Learning Concepts (Coaching, Training, Advies en Platform) gevestigd te Den Haag.
2. Klacht: iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een module, training, coaching of advies van SLC.
3. Klager: diegene die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij SLC indient.
4. Opdrachtgever: de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met SLC.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op iedere overeenkomst tussen SLC en een andere partij.

### **Artikel 3. Vertrouwelijkheid**

Zowel SLC als de andere partij, zullen de aan hen toevertrouwde gegevens vertrouwelijk behandelen en deze niet aan derden bekend maken voor zo ver het gegevens betreft die aan hen ter kennis zijn gekomen, op welke wijze ook, bij de behandeling van een klacht of geschil.

### **Artikel 4. Indiening van een klacht**

1. Klachten over de geleverde producten en/of diensten dienen binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij SLC. (Mailadres: [info@smartlearningconcepts.online](mailto:info@smartlearningconcepts.online))
2. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
  - Naam en (e-mail)adres klager
  - Datum klacht
  - Duidelijke omschrijving van de klacht (incl. datum en plaats)
  - Reden van de klacht
  - Relevante informatie over de klacht (zoals feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de Klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht tussen partijen en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om de klacht op te lossen)
  - Datering en ondertekening van de klacht
  - Indien mogelijk de wijze waarop SLC de klacht weg zou kunnen nemen.

3. Indien een klacht niet binnen 4 weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk is ingediend bij SLC, wordt de klager geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met SLC of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

#### **Artikel 5: Ontvangst van de klacht**

1. SLC bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk aan klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

2. SLC reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Indien SLC meer tijd nodig heeft voor het behandelen van, althans het reageren op de klacht, zal SLC dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager mededelen. In voorkomend geval motiveert SLC het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn die zij nodig heeft om op de klacht te reageren.

#### **Artikel 6: Afhandeling van de klacht**

De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden, of een uitnodiging tot mondeling overleg. Bij dit laatste zullen partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

#### **Artikel 7: Registratie en bewaartermijn**

Alle klachten, alsmede de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klachtendossiers worden 2 jaar bewaard.

Versie 1.2, juni 2024