

Algemene voorwaarden en klachtenregeling Training, Workshops en Producten

Elke klacht is een kans om het beter te doen. Ben je het niet eens met een beslissing of heb je een klacht: maak het bespreekbaar.

Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er iets aan doen.

Aangezien Visual Storyteller-Pauline vooralsnog 1 medewerker heeft, namelijk Pauline Waals, zal een klacht door mij, Pauline, opgepakt worden en zo goed mogelijk worden afgehandeld. Een klacht zal dan volgens onderstaande klachtregeling worden behandeld.

BEGRIPSBEPALINGEN

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens Visual storyteller-Pauline over de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de training of de hoogte van de factuur.

Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is 14 dagen na aanschaf van producten en na afloop van de training, en de desbetreffende situatie die aanleiding geeft tot een klacht;

TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Visual Storyteller-pauline en de deelnemer.

DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;

behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
verbetering van de kwaliteit van de workshops en training met behulp van klachtbehandeling
en klachtanalyse.

INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Visual Storyteller-Pauline wijst haar deelnemers er voor het aangaan van de overeenkomst op dat Visual Storyteller-Pauline een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de workshops en training.

De klachtenregeling is ook na te lezen op de website.

Ook bij een klacht blijft de verplichting tot betaling staan tot dat er uitsluitel is gegeven.

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

Indien Visual Storyteller-Pauline wordt benaderd met een klacht, zal Pauline Waals eerst proberen samen met de klager tot een passende oplossing te komen.

De klacht dient binnen 4 weken na binnen komst te worden afgehandeld.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Mocht er geen overeenkomst worden gevonden tussen beide partijen, wordt er gebruik gemaakt van een extern persoon.

Nicole Verkerk van Zinvol aansluiten bij kindertekeningen zal de klacht als externe behandelen.

Contact gegevens Nicole Verkerk:

zij-veer-krachtig@hotmail.com

Telefoonnummer: 06-20166853

GEHEIMHOUDING

Visualstoryteller-Pauline, de klager, en de externe persoon nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

Annulering en kosten

Indien een training minder dan zeven werkdagen voor de aanvang wordt geannuleerd, dan gelden de volgende regels:

- * Bij annulering tot en met de dag voor aanvang van de training wordt 50% van het cursusbedrag in rekening gebracht.
- * Bij annulering op de dag van de training zelf wordt het volledige cursusbedrag in rekening gebracht. Dat geldt ook in geval van no-show.

De 2-daagse trainingen vinden plaats in Gennep, in mijn eigen trainingsruimte. Mocht er geen goede data tussen staan of wil je een training boeken voor jouw eigen team? Ik denk graag met je mee! Neem gerust vrijblijvend contact op via onderstaand formulier. De trainingen kunnen ook op locatie worden gegeven.

Reiskosten zitten niet bij de prijs inbegrepen.