



Klachten en klachtafhandeling

1. Klachten over (een onderdeel van) een opleiding c.q. instructeur, die zich voordoen gedurende de opleidingsperiode, dienen door de wederpartij c.q. deelnemer binnen 48 uur nadat de klachten zijn ontstaan aan Verkeersschool Voskamp gemeld te worden, zulks gevolgd door een onmiddellijke schriftelijke bevestiging (per email naar de directie info@verkeersschoolvoskamp.nl) ervan aan Verkeersschool Voskamp. Klachten over (onderdeel van een) opleiding, die zich voordoen na afloop van de opleidingsperiode, dienen door de wederpartij c.q. deelnemer binnen 14 dagen na afloop van de opleiding schriftelijk (per email naar de directie info@verkeersschoolvoskamp.nl) aan Verkeersschool Voskamp te worden gemeld. U ontvangt een ontvangstbevestiging retour.
2. Na de in lid 1 van dit artikel genoemde termijnen kan de wederpartij c.q. deelnemer nog wel klachten uiten, maar heeft Verkeersschool Voskamp het recht te beslissen of en op welke wijze zij de klacht in behandeling zal nemen.
3. Verkeersschool Voskamp dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken en zal binnen 4 weken na binnenkomst van de klacht een inhoudelijke reactie geven. Tevens zullen wij telefonisch contact met u opnemen om eventuele onduidelijkheden toe te lichten. Hierna zal de behandelaar een uitspraak doen.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de wederpartij niet op.
5. Lid 4 van dit artikel geldt niet voor de consument.
6. Partijen zullen naar aanleiding van een klacht in onderling overleg trachten een oplossing voor de klacht te vinden. Een terechte klacht kan – naar keuze van Verkeersschool Voskamp – leiden tot restitutie van of een reductie op de overeengekomen prijs. Indien er sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het in deze algemene voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsartikel.
7. Tegen de afwikkeling van de klacht kan in beroep worden gegaan bij de branchevereniging FAM. De uitspraak wordt binnen 4 weken gedaan en is voor partijen bindend.
8. Klachten worden geregistreerd en er wordt bijgehouden hoe de afwikkeling heeft plaats gevonden.