



## **Klachtenprocedure Consument**

### **Artikel 1: Definities**

1. Bon Courage BV, gevestigd te Baarn, bij de Kamer van Koophandel bekend onder nummer: 68146841.
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Bon Courage BV of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.

### **Artikel 2: Indienen van een klacht**

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij Bon Courage BV, Nassaulaan 12, 3743 CC BAARN, bij voorkeur per e-mail: [marcelderooij@boncourage.eu](mailto:marcelderooij@boncourage.eu).
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### **Artikel 3: Behandeling van de klacht**

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen zeven (7) dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste twee (2) weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.

### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen zes (6) weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 28 oktober 2018.

Baarn,  
28 oktober 2018