



Klachtenprocedure PubliContact B.V.

Bij PubliContact houden wij van tevreden klanten. Daar doen we elke dag ons uiterste best voor. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan vinden wij dat heel vervelend, maar dan horen we dat toch graag van u zodat we er iets aan kunnen doen.

Wij zullen uw klacht in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een passende oplossing te komen.

PubliContact b.v. neemt daarbij de volgende procedure in acht.

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij PubliContact b.v. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk danwel per e-mail aan PubliContact b.v. kenbaar gemaakt te worden via:

PubliContact b.v. t.a.v. de directie / Postbus 13377 2596 AL Den Haag. of contact@publicontact.nl,
ovv. Klachtenafdeling / Directie

PubliContact b.v. neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. PubliContact b.v. adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen danwel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De (aspirant-)cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-)cursist de cursus (variant), de locatie en de naam van de docent om spoedige afhandeling te bevorderen.

Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch kenbaar worden gemaakt. PubliContact b.v. zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door PubliContact b.v. altijd vertrouwelijk worden behandeld.



4. Bevestiging klacht

PubliContact b.v. zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Onderzoek klacht

PubliContact b.v. verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

6. Reactie op het onderzoek

PubliContact b.v. zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Geschillenregeling

Wanneer u als zakelijke klant vindt dat uw klacht door ons niet tevredenheid is opgelost, dan kunt u zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO (papiermolen 34, 3994 DK, Houten. info@nrto.nl). De uitspraak van deze commissie is bindend voor beide partijen.