



Klachtenprocedure Gold Academy

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Gold Academy. 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 Gold Academy kenbaar gemaakt te worden via:

Gold Academy

T.a.v. de Klachtenafdeling

Avenue Carnisse 320

2993 ML Barendrecht

óf per e-mail naar info@goldbeauty.nl, met als onderwerp 'Klacht'.

Gold Academy neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Gold Academy adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen danwel om een e-mail ontvangstbevestiging te vragen. De (aspirant-)cursist geeft

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. Gold Academy zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door Gold Academy altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

Gold Academy 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

Gold Academy 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

Gold Academy zal binnen 4 weken tot een oplossing proberen te komen. Met klager wordt gecorrespondeerd over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties. Mocht langere tijd nodig zijn,

dan spreken we binnen deze 4 weken een nieuwe termijn af.

7. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13 van de studievoorwaarden (algemene voorwaarden Gold Academy).

a. Geschillen tussen (aspirant-)cursist en Gold Academy over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90.600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

b. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de Studievoorwaarden/Algemene voorwaarden (de klachtenprocedure) bij Gold Academy heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

d. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van tussen de €25 en €152,50

aan de Geschillencommissie Particuliere
Onderwijsinstellingen verschuldigd.

e. Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Gold Academy aan deze keuze gebonden.

f. Wanneer Gold Academy een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de (aspirant-)cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Gold Academy dient daarbij aan te kondigen dat zij zich, na het verstrijken van voornoemde termijn, vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

g. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van één jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.