

# Klachtenprocedure AntrAciet

Geldend per 1 juni 2021

AntrAciet doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. **Onze algemene regel, die geldt voor alle diensten die wij aanbieden, luidt: "Niet goed, geen factuur!" Ofwel: wanneer u niet tevreden bent, laat u ons dat weten en brengen wij de geleverde (maar voor u onbevredigende) diensten niet in rekening.** Wanneer deze regeling geen soelaas biedt, kunt u een formele klacht indienen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

AntrAciet 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 AntrAciet 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 AntrAciet kenbaar gemaakt te worden via: AntrAciet t.a.v. Klachtenafdeling, Franseweg 80, 3921 DK Elst (Utr.) of per mail: info@antraciet.com, ovv. Klachtenafdeling. AntrAciet neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. AntrAciet 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. AntrAciet zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

## 3. Privacy

Een klacht zal door AntrAciet altijd vertrouwelijk worden behandeld.

## 4. Bevestiging klacht

AntrAciet 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 waarbinneneen nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

## 5. Onderzoek klacht

AntrAciet verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streefternaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

## 6. Reactie op het onderzoek

AntrAciet zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgcacties.

## 7. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

- a. Geschillen tussen (aspirant-)cursist en AntrAciet 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 Algemeen, Bordewijklaan 46, Postbus 90.600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- b. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst bij AntrAciet 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 aangevendat 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 €102,50 aan de Geschillencommissie Algemeen verschuldigd.
- e. Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is AntrAciet aan deze keuze gebonden.
- f. Wanneer AntrAciet 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. AntrAciet 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. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen staan de Algemene Leveringsvoorwaarden van AntrAciet bij de uitspraak centraal.
- h. 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.
- i. In gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid a tot en met h van deze Geschillenregeling geen toepassing.