

Klachtenprocedure e-quine.com

1. E-quine.com vindt het belangrijk tevreden studenten te houden. Indien door de student tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de student verzocht de klacht, voorzien van argumenten, binnen 14 dagen na levering* schriftelijk in te dienen bij; E-quine.com, t.a.v. de directie, Waterweg 3, 3237 KL Vierpolders, info@e-quine.com.
2. De ontvangst van de klacht wordt door e-quine.com binnen één week schriftelijk bevestigd aan de indiener.
3. De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van e-quine.com
4. De directie van e-quine.com zal binnen drie weken na ontvangst, een adequate reactie geven.
5. Wanneer over een klacht geen overeenstemming wordt bereikt tussen de student en e-quine.com, kan de student zich wenden tot Kien Legal BV, K.P. van der Mandelelaan 74, 3062 MB Rotterdam.

Het oordeel van Kien Legal is bindend.

Uw klacht dient in ieder geval te bevatten:

1. Uw naam en adres
2. Dagtekening
3. Een duidelijke omschrijving van uw klacht
4. Datum, tijd en plaats van de levering
5. De reden waarom u bezwaar maakt
6. Ondertekening

Algemene uitgangspunten bij klachten:

- Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.
- E-quine.com houdt in haar klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht en zal uw klacht uiteraard met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelen
- E-quine.com neemt alleen klachten in behandeling die zijn voorzien van uw naam en adres en de datum van de melding.
- E-quine.com kan de behandeling van de klacht ten hoogste 10 werkdagen verdagen. Hierover wordt u schriftelijk geïnformeerd.
- U ontvangt van e-quine.com een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen
- De klacht en de wijze van afhandeling wordt geregistreerd en voor de periode van 2 jaar bewaard.

** Bijvoorbeeld na afloop van cursusmodule of - dag*