



Klachtenprocedure

Algemeen

De Nederlandse Sales Academie hecht veel waarde aan haar relaties en streeft naar optimale tevredenheid met al haar relaties.

Mocht u toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening dan vernemen wij dat graag. Wij maken uiteraard graag tijd voor u vrij voor een gesprek met u.

Indien een gesprek u onvoldoende bevrediging geeft dan beschikken wij over een klachtenregeling. Hieronder leest u wat deze regeling inhoudt.

Klachtenregeling

U kunt uw klacht schriftelijk (per brief of email) aan ons kenbaar maken. Het emailadres wat u hiervoor kunt gebruiken is: danielle@salesacademie.nl, ons postadres is:

Nederlandse Sales Academie
T.a.v. Mw. D. Savelkouls
Velperplein 1a
6811 AG Arnhem

Uw klacht dient voorzien te zijn van uw naam en adres, de datum en een heldere omschrijving van uw klacht.

Uiterlijk binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u hiervan een schriftelijke bevestiging. In deze bevestiging vindt u ook informatie over wanneer u onze inhoudelijke reactie kunt verwachten.

Wat mag u van ons verwachten

Een eerste inhoudelijke reactie ontvangt u uiterlijk binnen 4 weken. Dit is voor ons een maximumtermijn. Wanneer dat voor ons mogelijk is, zullen wij u zeker eerder berichten.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Er wordt alleen overlegd met de direct betrokkenen en de directie. Indien wij het nodig achten met anderen te overleggen zullen wij u eerst om toestemming vragen.

Bent u ondanks onze inspanningen toch niet tevreden met de wijze waarop uw klacht is afgewikkeld dan kunt u zich wenden tot de kantonrechter in Arnhem. De uitspraak die door de kantonrechter wordt gedaan is bindend.

U kunt alleen rechten ontlenen aan onze klachtenprocedure wanneer u uw klacht uiterlijk binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht bij ons indient.

Correspondentie over uw klacht zal door ons 5 jaar worden bewaard waarna deze zal worden vernietigd.