



COSMETICS & BEAUTY

The beauty is in your I.D.

Klachtenregeling I&D Cosmetics Beauty

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Opleidingsinstituut: I&D Cosmetics Beauty, gevestigd te Cobrugge 6, 7471 TD Goor
2. Klager: een (ex-)cursist, een (ex)opdrachtgever etc.
3. Klacht: Formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door I&D Cosmetics Beauty.
4. Contactpersoon: Directeur van I&D Cosmetics Beauty.

Artikel 2

1. Klager heeft het recht om over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen een klacht in te dienen bij I&D Cosmetics Beauty.
2. Een gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van I&D Cosmetics Beauty wordt aangemerkt als een gedraging van I&D Cosmetics Beauty.

Artikel 3

I&D Cosmetics Beauty draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door I&D Cosmetics Beauty alsmede van degenen die onder verantwoordelijkheid van I&D Cosmetics Beauty werkzaam zijn of waren.

Artikel 4

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waartegen de klacht is gericht.

Artikel 5

Zodra I&D Cosmetics Beauty naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling. I&D Cosmetics Beauty bevestigt in dat geval de overeengekomen tegemoetkoming schriftelijk aan de klager. Deze op zijn beurt tekent de tegemoetkoming voor akkoord en retourneert deze vervolgens aan I&D Cosmetics Beauty.

Artikel 6

I&D Cosmetics Beauty bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen 10 werkdagen.

Artikel 7

De behandeling van de klacht geschiedt door I&D Cosmetics Beauty.

Artikel 8

I&D Cosmetics Beauty is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- c. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld of is ingesteld
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is.

Artikel 9

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10

1. I&D Cosmetics Beauty stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel

indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11

1. I&D Cosmetics Beauty handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. I&D Cosmetics Beauty kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 12

1. I&D Cosmetics Beauty stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2. Bij de kennisgeving wordt vermeld dat indien klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht hij dit binnen zes weken schriftelijk aan kan geven.

3. Indien er voor de cursist geen antwoord naar tevredenheid wordt aangedragen bestaat er de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijke derde partij. De klacht zal dan voorgelegd worden aan onze advocaat welke een onafhankelijk en bindende uitspraak zal doen over de casus.

4. Een cursist die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf kan – in afwijking van lid 2-6 – binnen zes weken nadat I&D Cosmetics Beauty schriftelijk een beroep op deze geschillenbeslechtsregeling heeft gedaan, ervoor kiezen om het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Hierna komt dit recht te vervallen.

5. Het besluit van de Klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

6. Onverminderd het hierboven bepaalde vervallen alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de cursist uit welke hoofde dan ook jegens I&D Cosmetics Beauty – en jegens de door I&D Cosmetics Beauty bij de uitvoering van de Opleidingsovereenkomst betrokken derden – in verband met de verrichte werkzaamheden, in ieder geval twaalf maanden na het tijdstip waarop de cursist hiermee bekend werd of kon zijn.

7. Iedere aansprakelijkheid van I&D Cosmetics Beauty vervalt in ieder geval uiterlijk twaalf maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht.

Artikel 13

I&D Cosmetics Beauty draagt zorg voor registratie van de ingediende schriftelijke klachten.