

# Klachtenprocedure Techionista B.V.

Heb je een korte of lange training bij Techionista B.V. (Techionista Academy) gevolgd en ben je niet tevreden over onze service of uitvoering van de opdracht dan vinden wij dit heel vervelend. In onze klachtenprocedure kun je precies lezen hoe je een klacht of bezwaar kunt indienen.

## Het indienen van een klacht of bezwaar

1. Indien kandidaat\* of klant niet tevreden is over de service van Techionista B.V. of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de opdracht, dan kan de kandidaat of klant schriftelijk een klacht bij ons indienen. Via [info@techionista-academy.com](mailto:info@techionista-academy.com) met als onderwerp "klacht". Graag binnen 7 kalenderdagen melden na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid.
2. Voor een adequate afhandeling dient de kandidaat of klant de klacht voldoende onderbouwd en/of toegelicht te hebben:
  - Je voor en achternaam;
  - Omschrijving van de klacht of het bezwaar;
  - Eventuele naam van de persoon of afdeling op wie de klacht of het bezwaar betrekking heeft;
  - Aanvullende documentatie die van belang is;
  - Datum waarop de gedraging of feit heeft plaatsgevonden.

## Afhandeling van je klacht of bezwaar

Je klacht of bezwaar wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

1. Techionista zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht of bezwaar inhoudelijk reageren op de klacht of bezwaar.
2. Techionista kan aanvullende informatie opvragen bij de bezwaarmaker en andere betrokkenen. De klacht of het bezwaar zal door een medewerker van Techionista worden behandeld die niet direct bij de betreffende klacht betrokken is.
3. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## **Bezwaar**

Mocht de klachtenprocedure niet tot een acceptabele oplossing hebben geleid, dan informeren wij je hieronder over een mogelijke beroepsprocedure.

Techionista is als lid van de NRTO aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken.

*De Geschillencommissie is ingesteld om in geval van een geschil tussen de deelnemer en aanbieder een uitspraak te doen die bindend is voor Techionista B.V. Er kan pas beroep op de Geschillencommissie worden gedaan als de interne klachtenprocedure bij ons Techionista B.V. is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid. Bij de behandeling van een geschil door de onafhankelijke Geschillencommissie staan de Algemene Voorwaarden van Techionista B.V. en de Gedragscode van de NRTO bij de uitspraak centraal. Een uitspraak is bindend en wordt in alle gevallen opgevolgd.\**

## **Slotopmerking**

- Onder 'kandidaat' wordt verstaan: iemand die gebruik maakt van Techionista's opleidingsaanbod.
- Onder 'klant' wordt verstaan: iemand die gebruik maakt van de diensten van Techionista B.V.

\*<https://www.nrto.nl/kwaliteit/geschillencommissie/> - Geschillencommissie - NRTO