

Klachten- en Geschillenregeling Dyade Academy B.V.:

Deze regeling voor de behandeling van klachten en geschillen is openbaar gemaakt op de website van Dyade Academy (DyadeAcademy.nl).

1. Definities

In deze regeling wordt het volgende verstaan onder:

- Dyade Academy: Debby Badloe, de manager van Dyade Academy B.V., die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten (te bereiken via Postbus 5040, 3502 JA Utrecht, Reykjavikstraat 1, 3543 KH Utrecht of via academy@dyade.nl, ter attentie van D. Badloe).
- Geschillencommissie: de geschillencommissie van Dyade Academy, samengesteld met mr. S.C. Veenhoff, met het recht van substitutie (te bereiken via info@ciskaveenhoff.nl).
- Klacht: elke schriftelijke, niet anonieme uiting van ongenoegen over een training van Dyade Academy.
- Klager: de Opdrachtgever die een schriftelijke, niet anonieme klacht indient bij Dyade Academy of de Geschillencommissie.
- Opdrachtgever: de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Dyade Academy B.V.

2. Toepasselijkheid

Deze regeling is van toepassing op elke overeenkomst tussen Dyade Academy en de Opdrachtgever.

3. Vertrouwelijkheid

Zowel Dyade Academy als de Opdrachtgever, evenals de Geschillencommissie, zullen vertrouwelijk omgaan met de aan hen toevertrouwde gegevens en deze niet aan derden bekendmaken, voor zover deze gegevens betrekking hebben op de behandeling van een klacht of geschil.

4. Klachten

Indienen en inhoud van een klacht

4.1 Klachten over geleverde zaken en/of diensten dienen binnen de hieronder aangegeven periode schriftelijk (per brief of per e-mail) te worden ingediend bij Dyade Academy (via Postbus 5040, 3502 JA Utrecht, Reykjavikstraat 1, 3543 KH Utrecht of via academy@dyade.nl, ter attentie van D. Badloe):

- Klachten met betrekking tot het resultaat dienen binnen 14 dagen na de rapportagem maand te worden ingediend.
- Klachten ter zake facturen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden ingediend.

De klacht moet minstens bevatten:

- Naam en (e-mail)adres van de klager.
- Datum van de klacht.
- Duidelijke omschrijving van de klacht (inclusief datum en plaats).
- Reden van de klacht.
- Manieren waarop Dyade Academy de klacht kan verhelpen.

4.2 Als een klacht niet binnen de onder 4.1 aangegeven periode schriftelijk wordt ingediend bij Dyade Academy, wordt de Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de geleverde diensten en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Dyade Academy of de wet mocht hebben. Het indienen van een klacht laat de betalingsverplichtingen onverlet.

Ontvangst en afhandeling van de klacht

4.3 Dyade Academy bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van de klacht aan de klager, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst.

4.4 Dyade Academy reageert binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht. Als Dyade Academy meer tijd nodig heeft voor de behandeling van de klacht, zal zij dat binnen 7 dagen na ontvangst aan de klager laten weten. In dat geval motiveert Dyade Academy het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn waarbinnen zij op de klacht zal reageren.

4.5 De reactie op de klacht kan een definitief standpunt inhouden of een uitnodiging voor mondeling overleg bevatten. In het laatste geval zullen de partijen trachten tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen.

5. Beroep bij de Geschillencommissie

Indienen en inhoud van het beroep

5.1 Als de oplossing zoals genoemd in artikel 4.5 niet tot stand komt, of als de klager het definitieve standpunt van Dyade Academy niet acceptabel vindt, kan de klager beroep aantekenen bij de Geschillencommissie.

5.2 Een beroep tegen de afhandeling van de klacht moet binnen 14 dagen na de datum van de reactie op de klacht van Dyade Academy schriftelijk (per e-mail) worden ingediend bij de Geschillencommissie (info@cisaveenhoff.nl), met een kopie aan Dyade Academy (via Postbus 5040, 3502 JA Utrecht, Reykjavikstraat 1, 3543 KH Utrecht of via academy@dyade.nl, ter attentie van D. Badloe).

5.3 Als een beroep niet binnen 14 dagen na de datum van de reactie op de klacht van Dyade Academy schriftelijk wordt ingediend bij de Geschillencommissie, wordt de Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de afhandeling van de klacht en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die hij op grond van de overeenkomst met Dyade Academy of de wet mocht hebben.

Geschillencommissie

5.4 De Geschillencommissie bestaat uit mr. S.C. Veenhoff, met recht op substitutie. De Geschillencommissie ontvangt een vergoeding van Dyade Academy voor de behandelde geschillen, maar heeft voor het overige geen bindingen met of bemoeienis bij Dyade Academy, in welke vorm dan ook.

5.5 De Geschillencommissie bevestigt zo spoedig mogelijk de ontvangst van het beroep aan de klager en Dyade Academy, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontvangst van het beroep.

5.6 De Geschillencommissie verzamelt de gegevens die nodig zijn om een oordeel over het geschil te kunnen geven.

5.7 De Geschillencommissie neemt binnen 4 weken na ontvangst van het beroep de klacht in behandeling en doet uitspraak. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor alle partijen.

5.8 Als de Geschillencommissie meer tijd nodig heeft voor de behandeling van de klacht, zal zij dit binnen de vastgestelde termijn van 4 weken na ontvangst van het beroep aan de klager mededelen. In dat geval motiveert de Geschillencommissie het uitstel en geeft zij een indicatie van de termijn waarbinnen zij uitspraak zal doen.

5.9 De uitspraak wordt door de Geschillencommissie ondertekend en schriftelijk aan partijen meegedeeld. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:

- namen en woonplaatsen van partijen;
- een opsomming van de stukken waarvan de Geschillencommissie kennis heeft genomen;
- de gronden van de gegeven beslissing;
- de datum.

6. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en geschillen, evenals de wijze van afhandeling, worden geregistreerd. Klacht- en geschillendossiers worden 2 jaar bewaard.