

## **Klachtenprocedure KIKI Training & Coaching**

### **Definities**

KIKI Training & Coaching is de werknaam van MILIKIVI BV.

Educatieve diensten	Het geven van onderwijs en trainingen al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
Oprachtgever	Iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee KIKI Training & Coaching een overeenkomst sluit tot het verzorgen van educatieve diensten, ongeacht of opdrachtgever zelf of een derde deelneemt aan de educatieve diensten.
Deelnemer	De natuurlijke persoon die daadwerkelijk de dienst afneemt.

### **1. Vragen en klachten**

**1.1** Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door KIKI Training & Coaching beantwoord binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven en e-mails die een voorzien langere verwerkingstijd vragen, worden door KIKI Training & Coaching binnen 24 uur beantwoord middels een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

**1.2** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij KIKI Training & Coaching.

**1.3** Nadat opdrachtgever en/of deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren heeft opdrachtgever en/of deelnemer 2 maanden de tijd om de klacht in te dienen. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat opdrachtgever en/of deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

**1.4** Iedere klacht wordt binnen 24 uur beantwoord met een bevestiging van ontvangst en een indicatie wanneer opdrachtgever en/of deelnemer een reactie kan verwachten.

**1.5** Klachten en de hier bijbehorende verstrekte informatie worden door KIKI Training & Coaching, diens personeel en/of de voor KIKI Training & Coaching werkzame personen vertrouwelijk behandeld. KIKI Training & Coaching conformeert zich aan de geldende privacywetgeving. KIKI Training & Coaching De Ziel 23, 3751 BT, Bunschoten – Spakenburg 033-7110695, info@kiki-s.nl. www.kiki-s.nl Btw. NL8224.98.200 B01, KvK. 32154641 IBAN. NL09 INGB 0006 6219 51 2017

**1.6** Er wordt naar gestreefd iedere klacht binnen 1 maand na het indienen samen met opdrachtgever en/of deelnemer op te lossen. De uiterlijke termijn waarin een geschil moet worden opgelost bedraagt 3 maanden waarin het immer mogelijk blijft de zaak aanhangig te maken bij de geschillencommissie.

## **2. Geschillenregeling**

**2.1** De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

**2.2** Geschillen tussen opdrachtgever en/of deelnemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de door KIKI Training & Coaching te leveren of geleverde educatieve diensten en zaken kunnen zowel door opdrachtgever en/of deelnemer als KIKI Training & Coaching aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Borderwijklaan 46, postbus 90600, 2509 LP te Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

**2.3** De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien de opdrachtgever en/of deelnemer zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 bij KIKI Training & Coaching heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

**2.4** Een geschil dient binnen 3 maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

**2.5** Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**2.6** Wanneer opdrachtgever en/of deelnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is KIKI Training & Coaching aan deze keuze gebonden.

**2.7** Wanneer KIKI Training & Coaching een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet eerst opdrachtgever en/of deelnemer schriftelijk of via email vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of opdrachtgever en/of deelnemer daarmee akkoord gaat. KIKI Training & Coaching zal daarbij aankondigen zich na het verstrijken van de periode van 5 weken vrij te achten om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

**2.8** De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.