

## **Klachtenregeling C/CE Prof**

C/CE Prof doet er, als team, alles aan om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze dienstverlening. Een tevreden klant is voor ons heel erg belangrijk, daarom horen wij graag van u waar u tegen aan loopt of niet tevreden over bent.

### **Hoe dient u een klacht in ?**

Om uw klacht het best mogelijk te behandelen vragen wij u om uw klacht per e-mail of per post te sturen naar C/CE Prof.

Per e-mail: [info@cceprof.nl](mailto:info@cceprof.nl)

Per post: C/CE Prof  
t.a.v. Marinus Coree  
Tinbergenlaan 21  
8024 EB Zwolle.

### **Beschrijving in onze algemene voorwaarden:**

Klachten/ geschillen/ toepasselijk recht

- a. Klachten kunnen schriftelijk per brief (postadres Tinbergenlaan 21 8024 EB Zwolle) of per mail ([info@cceprof.nl](mailto:info@cceprof.nl)) door cursisten worden ingediend bij C/CE Prof.
- b. Na ontvangst van een klacht, stuurt C/CE Prof binnen 5 werkdagen een bevestiging met daarbij informatie over de klachtenprocedure.
- c. De termijn die C/CE Prof hanteert voor het afhandelen van de klacht is uiterlijk 10 werkdagen. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de cursist hiervan in kennis worden gesteld. Er zal een indicatie worden gegeven wanneer de uitkomst te verwachten is.
- d. C/CE Prof kan klachten gebruiken om de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren.
- e. Er is sprake van een geschil, zodra C/CE Prof of een cursist dat nadrukkelijk aan de wederpartij heeft kenbaar gemaakt. Alle geschillen, voortvloeiend of verband houdende met de gevolgde of te volgen opleiding, zullen worden beslist door de bevoegde burgerlijk rechter in wiens ambtsgebied de betreffende vestiging is gelegen, tenzij de kantonrechter bevoegd is.
- f. Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- g. De bewaartermijn van de klachtenadministratie is 5 jaar.