

Klachtenregeling MRI Training & Consultancy

'MRI Training & Consultancy' beoogt zo transparant mogelijk naar (potentiële) opdrachtgevers van 'in company' trainingen op te treden. Hiervoor is allereerst informatie op de website (www.mritraining.nl) beschikbaar. Daarnaast wordt in iedere offerte duidelijke informatie gegeven over wat men van de trainingen mag verwachten: het programma, de doelstellingen, de kosten, de data, de algemene voorwaarden enz. In de offerte staat vermeld dat acceptatie van de offerte veronderstelt dat de opdrachtgever heeft kennis genomen van de algemene voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever (al dan niet namens een deelnemer) een klacht indient over de inhoud van de training, de behandeling door de opdrachtnemer, het functioneren van de trainer of wat dan ook. In voorkomende gevallen zal 'MRI Training & Consultancy' daarbij de volgende procedure in acht nemen.

Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. De directie van 'MRI Training & Consultancy' (Marion Heeren) bekijkt de klacht in eerste aanleg binnen uiterlijk zeven kalenderdagen na datum binnenkomst van de klacht. Binnen 14 kalenderdagen neemt zij contact op met de klager om over de klacht van gedachten te wissel en om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen.

Indien op deze manier geen oplossing wordt bereikt, wordt door 'MRI Training & Consultancy' de heer Gert Tempelman als onafhankelijk derde persoon aangewezen. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft - zo dit niet mocht lukken – 'MRI Training & Consultancy' binnen één maand na zijn / haar aanvang van de behandeling van de klacht een besluit over hoe de klacht opgelost moet worden. Dit besluit is bindend voor beide partijen. De besluitvorming vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies. Het besluit wordt vervolgens binnen drie werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt. Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Persoonlijke gegevens worden voor eigen gebruik opgeslagen, wat, hoe en waarom we dat doen wordt beschreven op <https://www.mritraining.nl/privacy-beleid>. U kunt uw klacht met betrekking tot privacy altijd indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is een onafhankelijke instelling.

Artikel 13 uit de Algemene Voorwaarden is eveneens van toepassing op deze klachtenregeling.