Hormooncommunity Nederland doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als het om een klein probleem gaat, kunt u uw opmerking telefonisch of via e-mail aan ons kenbaar maken en dan proberen wij u zo spoedig mogelijk te beantwoorden en met een oplossing te komen.

Als het probleem of uw klacht ingewikkelder is, dan dient u onderstaande klachtenprocedure te volgen. Uiteraard behandelen wij uw melding of klacht in vertrouwen en in overleg met u proberen we tot een oplossing te komen.

Hormooncommunity Nederland hanteert de volgende klachtenprocedure:

Artikel 1: Definities

1. Hormoon Community Nederland, gevestigd te Rotterdam aan de Jericholaan 78a te Rotterdam.
2. Klager:Deelnemer aan een opleiding;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Hormoon Community Nederland of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven;
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Klachten dienen schriftelijk aan Hormooncommunity Nederland kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres: Hormooncommunity NederlandJericholaan 78a, 3061 HH Rotterdam.
2. De klager geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is.
3. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
4. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Hormooncommunity Nederland.

Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn of haar rechten terzake verliest.

Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 2 dagen.
2. Een klacht zal door Hormooncommunity Nederland altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. De directie verstrekt binnen 1 week na ontvangst van de klacht aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. Binnen ten hoogste 2 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht mondeling toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
5. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. Hormooncommunity Nederland streeft naar een afhandeling, na mondelinge toelichting binnen tien werkdagen en zal het aangeven als het langer duurt.
6. Hormooncommunity Nederland verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs.

<u>Geschillenregeling</u>

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

a. Geschillen tussen klager en Hormooncommunity Nederland over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

b. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in Artikel 15 Vragen en Klachten van de NRTO algemene voorwaarden (de klachtenprocedure) bij Hormooncommunity Nederland

heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

d. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen verschuldigd. De hoogte van deze vergoeding staat op de website van de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

e. Wanneer de klager een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Hormooncommunity Nederland aan deze keuze gebonden.

f. Wanneer Hormooncommunity Nederland een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de klager schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Hormooncommunity Nederland dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

h. 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.

i. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid a tot en met h van deze Geschillenregeling geen toepassing.