

Klachtenprocedure Privacy Direct Academy

Wat doet Privacy Direct Academy met uw klacht?

Privacy Direct Academy hecht waarde aan tevreden klanten. Privacy Direct Academy zal er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht door Privacy Direct Academy aanleiding om vervolgmaatregelen te nemen ter verbetering van de aangeboden diensten en producten.

Wat verstaat Privacy Direct Academy onder een klacht?

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Privacy Direct Academy.

Hoe kunt u uw klacht bij Privacy Direct Academy kenbaar maken?

U kunt uw klacht bij Privacy Direct Academy kenbaar maken via info@privacy-direct.nl onder vermelding van 'Klacht + dossiernummer'. Tevens kunt u per post naar Privacy Direct Academy t.a.v. Juridische Zaken, Industrieweg 103, 6541 TV Nijmegen uw klacht insturen. Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien u deze middels bovengenoemde wegen kenbaar heeft gemaakt.

Uw klacht dient minimaal te bestaan uit:

- Dagtekening klacht,
- Naam, adres en e-mailadres van de klager,
- Zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van uw klacht,
- Eventueel de gewenste oplossing.

Wat is de reactietermijn?

Wij streven ernaar om binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging te doen toekomen.

Privacy Direct Academy verwacht uw klachten binnen 4 weken af te handelen. Mocht dit langer duren, dan laat Privacy Direct Academy u dit schriftelijk weten.

Wie behandelt uw klacht?

De behandeling van uw klacht geschiedt onder directe leiding van de directie van Privacy Direct Academie. Zoveel mogelijk wordt er advies ingewonnen bij de Afdeling Juridische Zaken.

Hoe registreert Privacy Direct Academy uw klacht?

Privacy Direct Academy houdt een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- Datum ontvangst van uw klacht,
- Datum verzonden ontvangstbevestiging,
- Datum verzonden formele reactie,
- De gevoerde correspondentie van en naar de 'klager',
- Datum waarop uw klachtdossier is gesloten.

Wat kunt u doen na het eindoordeel van Privacy Direct Academy?

Privacy Direct Academy streeft ernaar om tot een gedegen oplossing te zoeken. Mocht u er niet uitkomen met Privacy Direct Academy, dan heeft u de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de uitslag naar aanleiding van uw klacht.

Uw bezwaar maakt u kenbaar op dezelfde wijze als een klacht. In uw bezwaarschrift motiveert u waarom u het niet eens bent met het eindoordeel van Privacy Direct Academy, en wat de door u gewenste oplossing is.

Wie behandelt uw bezwaarschrift en binnen welke termijn?

Uw bezwaarschrift wordt behandeld door de afdeling Juridische Zaken, dus zonder bemoeienis van de directie. Privacy Direct Academy streeft ernaar om u binnen zes weken te informeren over een beslissing op bezwaar. Mocht het langer duren dan zes weken, dan informeert Privacy Direct Academy u dit schriftelijk.

Wordt uw bezwaarschrift geregistreerd, en zijn er kosten hieraan verbonden?

Correspondentie met betrekking tot bezwaar- en beroepschriften worden aan het klachtenregister toegevoegd. De kosten voor het behandelen van uw bezwaar- en beroepschrift bedragen EUR 90,- die. Middels een factuur in rekening worden gebracht. Wanneer u door de commissie in het gelijk wordt gesteld, worden deze kosten niet aan u doorberekend.

Wat zijn de gevolgen van de uitspraak van de beroepscommissie?

De uitspraak van de beroepscommissie is voor beide partijen bindend. Over de uitspraak kan niet worden gecorrespondeerd. Privacy Direct Academy zal eventuele consequenties adequaat en binnen redelijke termijn afhandelen.

De klachtprocedure staat los van uw mogelijkheid om uw geschillen met betrekking tot een Overeenkomst te beslechten conform de bepalingen uit de algemene voorwaarden van Privacy Direct Academy zoals vastgesteld en zodanig gepubliceerd op de website.