

Algemene voorwaarden en klachten procedure Sentire

01-04-2023 t/m 01-04-2024

Procedure

Als je je hebt ingeschreven voor een cursus, ontvang je nadat wij de aanmelding in ons systeem hebben verwerkt, een bevestiging via e-mail. Circa 10 dagen voor de cursus ontvang je een uitnodiging per e-mail met alle relevante informatie.

Je certificaat

Heb je de cursus volledig gevolgd, dan krijg je binnen twee maanden je certificaat toegestuurd.

Annulering

Tot vier weken voor aanvangsdatum kun je uitsluitend schriftelijk annuleren. Wij brengen daarvoor € 75,- administratiekosten in rekening. Bij annulering binnen vier weken voor de datum van de cursus brengen wij het volledige bedrag in rekening, ook wanneer de aanmelding binnen deze periode heeft plaatsgevonden. Het is wel mogelijk om een plaatsvervanger te sturen.

Incompany cursus

Indien je een incompany opleiding bij Sentire afneemt, ontvang je een bevestiging van vastgestelde prijs, datum, onderwerp en sprekers van de betreffende cursus. Indien daar dringende redenen voor zijn, kan in overleg de incompany cursus verplaatst worden naar een andere datum of locatie. Dit kan gepaard gaan met extra kosten (deze worden vooraf aan u voorgelegd). Annuleren kan tot vijf weken voor de cursusdatum, daarna betaal je 50% van de geoffreerde prijs. Indien je korter dan twee weken voor de besproken datum annuleert, betaal je 80% van de geoffreerde prijs.

Wijzigingen voorbehouden

De organisatie behoudt zich het recht voor programma- en/of locatiewijzigingen aan te brengen. Deelnemers worden voorafgaand aan de cursus over eventuele wijzigingen geïnformeerd voor zover tijdig bekend bij de organisatie.

Je gegevens

Wij verwerken je gegevens voor de uitvoering van de overeenkomst en om je, ook per e-mail, op jouw vakgebied van informatie te voorzien over uitgaven en diensten van Sentire. Indien je geen e-mail meer van ons wilt ontvangen, kan je dit verzoeken door een mailtje te sturen naar info@sentirecursus.nl.

Heb je een vraag, klacht of opmerking?

Natuurlijk willen wij dat je tevreden over ons bent. Wij zullen er dan ook alles aan doen om je klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is je klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Je bespreekt het probleem gewoon met de betreffende medewerker. Is je klacht ingewikkelder van aard en niet één-twee-drie opgelost, dan kan je een klacht bij ons indienen.

Je kunt je klacht zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch kenbaar maken. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen

Uw klacht kunt u indienen bij de Sentire per e-mail: info@sentirecursus.nl

Behandeling van je klacht Binnen vier werkdagen na ontvangst van je klacht ontvang je een ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging word je geïnformeerd bij wie je klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven ernaar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht. Je kunt erop rekenen dat je klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die je klacht behandelt, kan tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

Reactie op je klacht Je ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Klachtenprocedure De klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van Sentire.