



## Klachtenprocedure Dé Nova B.V.

### Artikel 1 - Klachten

- 1.1 Klachten over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dé Nova B.V.. Nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of had kunnen constateren, moet bij Dé Nova B.V.. hierover melding zijn gemaakt. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever zijn of haar rechten terzake verliest.
- 1.2 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 2.

### Artikel 2 – Geschillenregeling

- 2.1 Geschillen tussen opdrachtgever en Dé Nova B.V. over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Dé Nova B.V. te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de opdrachtgever als door Dé Nova B.V. aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 2.2 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 1 bij Dé Nova B.V. heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 2.3 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- 2.4 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 2.5 Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Dé Nova B.V. aan deze keuze gebonden.
- 2.6 Wanneer Dé Nova B.V. een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet Dé Nova B.V. eerst de opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Dé Nova B.V. dient daarbij aan te kondigen dat Dé Nova B.V. zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 2.7 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.

### Artikel 3 - Klachtenprocedure

Voor vragen of opmerkingen over de verwerking van persoonsgegevens door Dé Nova B.V. verwijzen wij naar ons *Privacy Reglement*.

Heeft u een klacht zoals beschreven in artikel 1 mail ons dan via [info@denovalearning.nl](mailto:info@denovalearning.nl). Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Onze klachtenprocedure hanteert drie termijnen, met een maximale doorlooptijd van 3 weken.

*Termijn 1:* U ontvangt uiterlijk binnen 3 werkdagen een reactie op uw klacht, dat deze ontvangen is en in behandeling wordt genomen.

*Termijn 2:* Wij streven ernaar uw klacht zo spoedig mogelijk af te handelen. Afhankelijk van de aard van de klacht en wat dient te gebeuren, kan de afhandeltijd variëren tussen de 5 – 10 werkdagen.

*Termijn 3:* Uiterlijk drie weken na ontvangst van uw klacht zal de uitspraak gecommuniceerd worden.

Bent u niet tevreden met het antwoord, dan kunt u:

1. Een procedure starten bij de rechtbank.
2. Een verzoek indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens met het verzoek te bemiddelen of te adviseren in het geschil met ons.

**Deze klachtenprocedure is opgesteld 30 september 2021 te Utrecht.**