

Klachtenreglement pilotentraining.nl

- English below -

Versie 24 januari 2025

1. Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij pilotentraining.nl en bevatten minimaal: de naam van de klant, het factuurnummer, een duidelijke beschrijving van de klacht, en relevante bewijsstukken.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klant een schriftelijke bevestiging van pilotentraining.nl.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De klant krijgt de mogelijkheid om zijn klacht mondeling toe te lichten.
5. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de klant hiervan binnen vier weken na ontvangst schriftelijk bericht met een toelichting.
6. Klachten worden binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, met een motivering en een indicatie van de verlenging.
7. De klant wordt schriftelijk geïnformeerd over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.
8. Als de klant niet tevreden is met de afhandeling, kan beroep worden aangetekend bij een onafhankelijke derde:
 - Juridisch Adviesbureau van 't Slot
Mr. V. van 't Slot
Spoorhavenstraat 19, 7741 JE Coevorden
Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend, en eventuele consequenties worden snel afgehandeld. De kosten van deze procedure worden gedragen door de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij anders overeengekomen.
9. Klachten en de bijbehorende afhandeling worden geregistreerd en gedurende zeven jaar bewaard. Gegevens worden in overeenstemming met de AVG vertrouwelijk opgeslagen en beschermd tegen ongeautoriseerde toegang.

Complaints pilotentraining.nl

1. Complaints must be submitted in writing to pilotentraining.nl and must include at least: the customer's name, the invoice number, a clear description of the complaint, and relevant supporting evidence.
2. Within two weeks of receiving the complaint, the customer will receive written confirmation from pilotentraining.nl.
3. Complaints will always be treated confidentially.
4. The customer will be given the opportunity to explain their complaint orally.
5. If a complaint is not accepted for processing, the customer will receive written notification within four weeks of receipt, including an explanation.
6. Complaints will be resolved within four weeks of receipt. If more time is required, the customer will be informed in writing, including a justification and an estimated extension period.
7. The customer will be informed in writing of the findings of the complaint investigation and any measures taken.
8. If the customer is not satisfied with the resolution, they may appeal to an independent third party:
 - **Juridisch Adviesbureau van 't Slot**
Mr. V. van 't Slot
Spoorhavenstraat 19, 7741 JE Coevorden
The decision of this independent third party is binding, and any consequences will be handled promptly. The costs of this procedure will be borne by the party found to be at fault, unless otherwise agreed.
9. Complaints and their resolution will be recorded and retained for seven years. Data will be stored confidentially and protected against unauthorized access in accordance with the GDPR.