



# CAPITAL CONSULT & EDUCATION

## Klachtenregeling Capital Consult & Education BV

### **1. Inleiding**

Capital Consult & Education BV hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten. Het geven van financiële opleidingen is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is over de opleiding of dat er iets mis gaat.

Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Capital Consult & Education BV deze klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten klachten van klanten van Capital Consult & Education BV.

### **2. Publicatie**

De klachtenregeling wordt op verzoek aan klanten toegezonden.

### **3. Indiening klachten**

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

#### *Schriftelijk:*

Capital Consult & Education BV  
t.a.v. de heer K.P. Breukelaar FFP  
Hullenbergweg 357  
1101 CP AMSTERDAM ZO

#### *Telefonisch:*

telefoon 020 – 400 20 44

#### *E-mail:*

kpbreukelaar@capitalconsult.nl

### **4. Termijn**

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk één jaar na het moment van handelen of nalaten van Capital Consult & Education BV, dan wel vanaf het moment dat de klant redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

### **5. Procedure**

#### *5.1 Coördinatie klachtenbehandeling*

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van de heer K.P. Breukelaar van Capital Consult & Education BV.

## 5.2 Behandeling

- a. Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt de ontvangst schriftelijk aan de klant bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- b. Klant ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling en de verwachte datum waarop definitief bericht aan de klant wordt verzonden.
- c. Is de klacht niet binnen twee maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld.

## 5.3 Beroep

Is de klant niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar klacht vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan de directie van Capital Consult & Education BV. De directie handelt de klacht binnen zes weken nadat deze aan haar is voorgelegd af. Zo niet, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de klant te zijn afgehandeld.

## 6. Vertrouwelijkheid

Capital Consult & Education BV verklaart dat alle uitgewisselde documentatie en nog uit te wisselen documentatie evenals gesprekken vertrouwelijk zullen worden behandeld.

## 7. Geschillenregeling

Een klant kan, indien de klacht niet tot tevredenheid door de directie van Capital Consult & Education BV is afgehandeld, het geschil tot uiterlijk zes weken daarna schriftelijk voorleggen aan:

Mediation Amsterdam  
Mercuriusstraat 31  
1033 VM Amsterdam  
Tel: 020-6853330