

## **Klachtenregeling Doelab Amsterdam B.V.**

1. Doelab doet haar uiterste best om het werk naar tevredenheid uit te voeren.
2. Ondanks deze inzet, staat het een ieder vrij klachten in te dienen. Op deze klachten komt uiterlijk binnen vier weken een reactie. Het behandelen van de klacht kan uiteraard meer tijd in beslag nemen. Hiervan wordt de klager binnen de termijn van vier weken op de hoogte gesteld. Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven.
3. Tot de persoon herleidbare klachtgegevens worden, conform de vereisten van het vrijstellingsbesluit AVG, bewaard tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klacht.
4. Beide partijen streven ernaar eventuele geschillen in der minne te schikken.
5. Als eerste escalatie is een neutrale derde partij aangewezen in de vorm van Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030-2809590 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). Het oordeel van de Onderwijsgeschillen is voor Doelab bindend, eventuele consequenties worden door Doelab snel afgehandeld.
6. Een geschil naar aanleiding van, in verband met of ter uitvoering van deze overeenkomst, zowel van feitelijke als van juridische aard, wordt alleen dan als zodanig aangemerkt, indien en zodra per aangetekend schrijven aan de wederpartij de redenen van het geschil gemotiveerd worden meegedeeld.
7. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Ook van de klager wordt vertrouwelijkheid gevraagd.
8. De overeenkomst met de Opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.
9. Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.
10. Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Doelab, Amsterdam (Rechtbank Noord Holland).