KLACHTEN PROCEDURE

ISAAC Academy doet er alles aan om uw ervaring zo goed mogelijk te maken. Heeft u echter een klacht, dan streeft ISAAC Academy ernaar om deze zo spoedig mogelijk naar volle tevredenheid te beantwoorden.

Feedback wordt zeer gewaardeerd en ISAAC Academy zal er altijd naar streven om onze service dienovereenkomstig te verbeteren.

Wij gaan zorgvuldig om met alle klachten en behandelen u met hoffelijkheid. Wij verwachten van u hetzelfde, om de klacht snel en professioneel op te lossen. ISAAC Academy bewaart de klacht gedurende twee jaar.

Klachtenregeling

1. Uw klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij ISAAC Academy, Amsterdamseweg 63, 1422 AC, Uithoorn – of per e-mail aan klacht@isaac-academy.com
2. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk inclusief data en eventuele bewijzen die u mogelijk hebt om uw ontevredenheid te illustreren omschreven worden ingediend bij ISAAC Academy. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.
3. Vermeld uw contactgegevens – adres, e-mail en telefoonnummer
4. ISAAC Academy zal binnen twee werkdagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld . Wij streven ernaar u binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht een voorstel voor afhandeling wordt gepresenteerd.
5. Indien u niet tevreden bent met de reactie, kunt u schriftelijk in beroep gaan bij ISAAC Academy. Indien de klacht vervolgens niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling.

Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en ISAAC Academy over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door ISAAC Academy te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door ISAAC Academy aanhangig worden gemaakt bij de Merlijn-Groep, www.merlijngroep.nl
3. De Merlijngroep neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde bij de klachtenregeling zoals hierboven bij ISAAC Academy heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Het oordeel van deze onafhankelijke beroepsinstantie is bindend voor ISAAC Academy , evt consequenties worden binnen 30 dagen afgehandeld
5. klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard