

## ANNULERINGSPROCEDURE

### **Annuleringsregeling klanten**

Voor particulieren die gebruik maken van de 0 % btw regeling geldt na inschrijving een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen kosteloos kan worden geannuleerd. De bedenktijd vervalt als het eerste leermoment is geweest of als de opleiding is gestart.

De volledige lesprijs te voldoen indien de rijles wordt afgezegd binnen 48 uur voor de afgesproken tijd. Zaterdagen, zondagen alsmede erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 48 uur.

Afzegging dient tijdens de kantooruren van Kootstra Rijopleidingen B.V. te gebeuren en dient persoonlijk bij de instructeur of telefonisch op het kantoor van de rij school te worden gedaan. Een te laat afgezegde les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden waaronder wordt verstaan een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van de leerling alsmede een ernstig ongeval, ernstige ziekte van familie in de 1e en 2e graad of overlijden van een familielid in de 1e en 2e graad. Huisgenoten welke volgens het bevolkingsregister staan ingeschreven op hetzelfde adres als de leerling worden gelijk gesteld met familieleden in de 1e en 2e graad.

### **Wijzigingen of annuleringen door Kootstra Rijopleidingen B.V.**

Op grond van gewichtige omstandigheden is Kootstra Rijopleidingen B.V. ten allen tijden gerechtigd de aangeboden opleiding, cursus of planning te wijzigen. Indien mogelijk zal Kootstra Rijopleidingen B.V. de opdrachtgever een alternatief aanbieden dat het specifieke karakter van de opleiding of cursus zoveel mogelijk intact laat en past binnen het afgesproken budget van de opdrachtgever.

De opleiding of cursus vindt ook bij slecht weer doorgang, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Kootstra Rijopleidingen B.V. zal zich bij slecht weer inspannen de opleiding of cursus zodanig aan te passen dat de hinder voor deelnemers zoveel mogelijk wordt beperkt. De uitvoering van de opleiding of cursus blijft echter mede afhankelijk van de plaatselijke (weers)omstandigheden.

Kootstra Rijopleidingen B.V. of diens vertegenwoordiger heeft in verband daarmee het recht de opleiding of cursus, zoveel mogelijk in overleg met de deelnemers, geen doorgang te laten vinden, te wijzigen of te beëindigen indien de situatie ter plaatse dit vereist, bijvoorbeeld in verband met de veiligheid. Er wordt dan een vervangend tijdstip aangeboden.

## KLACHTENPROCEDURE KOOTSTRA RIJOPLEIDINGEN

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail: [info@kootstrarijopleidingen.nl](mailto:info@kootstrarijopleidingen.nl) of via een formele brief: Kootstra Rijopleidingen, Mathenessestraat 59, 4834 EA te Breda. De indiener van de klacht geeft in de e-mail of brief zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.

2. Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling klantenservice. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke opleiding de klacht gaat.
3. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen direct betrokkenen zullen worden gehoord.
4. Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.
6. Na ontvangst van de klacht bekijkt klantenservice of deze duidelijk is. Zo nodig neemt de afdeling contact op met degene die de klacht heeft ingediend om nadere vragen te stellen. Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgegeven aan de afdeling waar de klacht thuishoort. Een klacht wordt direct in behandeling genomen en je ontvangt binnen 5 werkdagen van ons een bericht. Binnen 4 weken zal je klacht afgehandeld zijn. De afwikkeling van klachten gebeurt door de afdeling zelf, onder toezicht van de directie.
7. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.
8. Indien de klacht niet naar wens is verholpen, kan er contact opgenomen worden met de geschillencommissie van de BOVAG voor beroepsmogelijkheden. Zie hiervoor ook onze algemene voorwaarden. De uitspraak van de BOVAG is bindend voor beide partijen.
9. Je klacht en de wijze van afhandeling zal voor de duur van 12 maanden bewaard blijven.