

Klachtenprocedure Autorijschool Keep Driving

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail: info@keepdriving.nl of via een formele brief: Autorijschool Keep Driving, Joke Smitstraat 14, 5122KB Rijen. 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.
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.
5. 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.
6. Een klacht wordt direct in behandeling genomen en je ontvangt binnen 8 werkdagen van ons een bericht. Binnen 4 weken zal je klacht afgehandeld zijn. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (binnen 4 weken na ontvangst klacht) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. 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.