

## Zelf Vliegen B.V. Klachtenregeling

Beste klant,

Wat vervelend dat u een klacht heeft. Wij zullen er alles aan doen om te proberen deze naar tevredenheid te verhelpen.

U kunt uw klacht per email richten aan: [info@zelfvliegen.nl](mailto:info@zelfvliegen.nl).

Wij streven ernaar dat u van ons binnen 5 maar uiterlijk 10 werkdagen een eerste reactie ontvangt. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld en binnen 4 weken na ontvangst per mail afgehandeld worden.

Mocht de afhandeling langer duren dan 4 weken, dan zullen wij u hiervan binnen deze 4 weken op de hoogte en toelichten waarom dit uitstel nodig is met de te verwachten termijn.

Bent u het daarna niet eens met de uiteindelijke beslissing dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie Onderwijsgeschillen te Utrecht ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)). Het oordeel van de klachtencommissie is bindend voor Zelf Vliegen B.V. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.