

Klachtenregeling

3 maart 2025

Bij Dinamico Training en Advies hechten wij veel waarde aan klanttevredenheid. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u een klacht indienen zodat wij de kans krijgen deze te verhelpen en onze diensten te verbeteren. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij omgaan met klachten en wat u van ons kunt verwachten.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kunt u schriftelijk indienen via e-mail naar info@dinamico.nl of via het contactformulier op onze website www.dinamico.nl. Gelieve in uw klacht duidelijk te vermelden:

- Uw naam, contactgegevens en organisatie
- Een omschrijving van de klacht
- De datum waarop het probleem zich voordeed

2. Behandeling van de klacht

Wij sturen binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Bij elke klacht wordt eerst een telefonische of persoonlijke afspraak gemaakt om de klacht te bespreken en om samen een oplossing te vinden. Indien het probleem niet met een gesprek is verholpen zal de klacht formeel in behandeling worden genomen door de eigenaar van Dinamico. Wij streven ernaar om schriftelijke klachten binnen 15 werkdagen na ontvangst af te handelen. Mocht het langer duren, dan informeren wij u tijdig over de reden en voortgang.

3. Oplossing van de klacht

Wij doen ons best om tot een eerlijke en passende oplossing te komen. Indien de klacht gegrond blijkt, bieden wij een passende oplossing aan zoals teruggave, compensatie of een andere oplossing die beide partijen tevreden stelt.

4. Vertrouwelijkheid en bewaartermijn

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Wij zullen alle gegevens die wij ontvangen registreren en uitsluitend gebruiken voor het oplossen van de klacht en om onze dienstverlening te verbeteren. Klachten en de wijze van afhandeling worden 2 jaar bewaard.

5. Geschil

In het geval de afhandeling van de klacht door Dinamico niet naar tevredenheid is verlopen kunnen de partijen de klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde partij. Als onafhankelijke derde is aangewezen de heer mr. Mark Geurts (mark.geurts@wyse-cs.eu), mediator en arbiter geregistreerd in het kwaliteitsregister van Mediatorsfederatie Nederland (MfR). De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor Dinamico. Na de uitspraak zal Dinamico eventuele consequenties binnen 8 weken afhandelen.