

## **KLACHTENPROCEDURE WIJNCURSUS**

Deze klachtenprocedure is 24 uur per dag beschikbaar op onze website: [www.allaboutwine.nl/educatie](http://www.allaboutwine.nl/educatie) onder "Algemene Voorwaarden voor Cursussen" die bij ieder cursusaanbod vermeld staan.

*We doen ons uiterste best om u een kwalitatieve en inspirerende cursus aan te bieden. Indien u een vraag of bezwaar heeft horen wij dat graag direct van u, zodat we samen kunnen kijken hoe we tot een bevredigende oplossing komen.* Indien u echter vindt dat uw klacht niet goed gehoord of beantwoord is kunt u deze schriftelijk of per mail sturen.

Een klacht kunt u richten aan:

All about Wine, Koopvaardijweg 21a, 4906 CV Oosterhout t.a.v. dhr. M. Mulder

Bij voorkeur per mail: [mmulder@allaboutwine.nl](mailto:mmulder@allaboutwine.nl) en u krijgt ook antwoord van ons per mail.

Indien u niet beschikt over internet, kunt u uw klacht richten aan bovenstaande adres.

Een antwoord krijgt u van ons schriftelijk.

### **Omschrijving van de klacht**

Graag vernemen wij van u wat uw klacht is en hoe u de klacht graag opgelost zou zien.

### **Ontvangstbevestiging**

U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 7 dagen, een ontvangstbevestiging.

### **Inhoud van de klacht**

Alle klachten worden door All about Wine afgehandeld.

Een uitzondering hierop vormen:

- de lesboeken
- het examenmateriaal
- de tijdsduur van het wachten op de uitslag van het examen

Dit zijn zaken waarop All about Wine geen invloed heeft, omdat we gebruik maken van het les- en examenmateriaal van WSET Londen. Klachten hierover sturen wij door naar WSET in Londen. U krijgt hierop antwoord van WSET, hetzij rechtstreeks, hetzij via All about Wine. Wij zullen er voortdurend voor zorgen dat uw klacht zorgvuldig behandeld en binnen redelijke termijn beantwoord wordt. Alle relevante informatie die wij over uw klacht ontvangen zullen wij binnen 5 dagen aan u verzenden. Wij houden u op de hoogte van de te verwachten tijdsduur van de behandeling van uw klacht.

### **Beantwoording van uw klacht**

Wij streven ernaar elke klacht op korte termijn, uiterlijk binnen 4 weken, naar bevrediging beantwoord te hebben. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen zullen wij u hiervan op de hoogte stellen met een motivatie en de te verwachten tijdsduur.

### **Vertrouwelijkheid**

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en niet aan derden getoond.

### **Registratie**

Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden die gedurende 1 jaar bewaard blijft.

Deze registratie dient ter controle van onze erkenning als onderwijsinstituut.

Uw gegevens zijn strikt privé en worden niet aan derden beschikbaar gesteld.

### **Beroep tegen een antwoord op uw klacht**

Wij verplichten ons uw klacht op redelijke wijze en korte termijn te beantwoorden.

Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin wij niet in staat zijn de hele klacht weg te nemen. Indien u vindt dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld kunt u hiertegen bezwaar maken. Wij zullen uw klacht opnieuw in behandeling nemen. Indien ook deze behandeling naar uw mening niet naar behoren is afgerond, kunt u hiertegen in beroep gaan bij WSET in Londen. Wij verstrekken u daarvoor op verzoek het juiste adres en de contactpersoon. Het oordeel van WSET is bindend, wij verplichten ons de uitspraak van WSET te aanvaarden en uit te voeren.