

## ***Klachtenreglement pilotentraining.nl***

**Versie 11 februari 2020**

- 1) Een klacht kan uitsluitend schriftelijk bij pilotentraining.nl worden ingediend
- 2) De klant ontvangt binnen twee weken na datum ontvangst een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht van pilotentraining.nl.
- 3) De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.
- 4) De klant wordt door pilotentraining.nl in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden.
- 5) Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klant hier binnen 4 weken na datum ontvangst van op de hoogte gesteld
- 6) Binnen 4 weken na datum ontvangst handelt pilotentraining.nl de klacht af. Deze termijn kan met schriftelijke motivering verlengd worden.
- 7) pilotentraining.nl stelt de klant schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.
- 8) Beroep tegen de uitspraak op de klacht kan worden aangetekend bij de onafhankelijke derde, hieronder genoemd. Het oordeel van deze onafhankelijke derde wordt door pilotentraining.nl als bindend opgevat; eventuele consequenties worden snel afgehandeld.

**Juridisch Adviesbureau van 't Slot**  
**Mr. V. van 't Slot**  
**Spoorhavenstraat 19**  
**7741 JE Coevorden**

- 9) Een klacht zal met bijbehorende afhandeling worden geregistreerd en gedurende zeven jaar worden bewaard.