

## **Klachtenprocedure**

Wij vinden het belangrijk dat de aangeboden dienstverlening naar tevredenheid is van onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent, in dat geval horen wij dat graag en doen wij ons best om een passende oplossing te vinden.

### **Hoe kunt u een klacht indienen?**

1. *Online via internet*  
Geef uw klacht online aan ons door via onze Facebook-chat, via de chatfunctie op onze website of via het contactformulier op onze website.
2. *Telefonisch*  
Geef uw klacht telefonisch aan ons door via het telefoonnummer 010 414 65 09 (lokaal tarief, van maandag tot en met zaterdag te bereiken tussen 10:00 en 18:00).
3. *Per mail*  
Geef uw klacht per mail aan ons door via het e-mailadres [info@musicproductionacademy.com](mailto:info@musicproductionacademy.com)
4. *Fysiek*  
Geef uw klacht op locatie in persoon door aan één van onze medewerkers.

### **Hoe wordt uw klacht afgehandeld?**

De bij ons ingediende klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst beantwoord. Mocht er meer tijd nodig zijn voor de afhandeling van uw klacht, dan ontvangt u een ontvangstbevestiging met daarbij een termijn waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

### **Bent u het niet eens met het antwoord op de klacht?**

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent met ons antwoord op uw klacht. Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst, dan heeft u zes weken de tijd om hiertegen in beroep te gaan. Dit doet u door ons per brief te laten weten dat u het niet eens bent met ons antwoord op uw klacht en een andere oplossing wenst.

In uw brief moeten minstens de volgende gegevens worden opgenomen:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- Omschrijving van uw en klacht en waarom u het niet eens bent met ons antwoord op de door u oorspronkelijk verstuurd klacht;
- Uw handtekening.

De brief kunt u richten aan:

Music Production Academy  
Hoogstraat 38a  
3011PR, Rotterdam

Na ontvangst van de brief ontvangt u per e-mail een ontvangstbevestiging van de Office Manager. In deze ontvangstbevestiging wordt ook aangegeven binnen welke termijn u een antwoord kunt verwachten.

**Bent u het niet eens met de uitkomst?**

Als u onze klachtenprocedure helemaal hebt doorlopen en u het niet eens bent met de uitkomst, dan kunt u binnen 12 maanden nadat u uw klacht heeft ingediend bij Music Production Academy contact opnemen met de volgende onafhankelijke instantie:

De Geschillencommissie Algemeen  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl/algemeen](http://www.degeschillencommissie.nl/algemeen)