

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 vrijdag 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

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