

HIZ Trainingen
Gallenkamp Pelsweg 11A
3768 HAT Soest
Die Niederlande

BESCHWERDEVERFAHREN

HIZ Trainingen hält es für sehr wichtig, dass unsere Teilnehmer zufrieden sind. Wenn das nicht der Fall ist, würden wir gerne von Ihnen hören.

Im Folgenden wird beschrieben wie Sie ausdrücken können dass Sie nicht zufrieden sind, sowie die Beschreibung der Behandlung Ihrer Beschwerde. Wir wollen alles tun, um jede Beschwerde zufriedenstellend zu bearbeiten. Darüber hinaus fordert uns eine Beschwerde auf, zu prüfen, ob wir unsere Dienstleistungen verbessern können.

Wir erwarten jedoch, dass oft eine Lösung verfügbar sein wird.

Die einfachste Lösung besteht darin, die Beschwerde direkt zu diskutieren.

Die einfachste und oft schnellste Lösung ist, wenn Sie direkt mit der Person sprechen, die Ihrer Meinung nach Ihren Unmut erhöht hat. Ein solches Gespräch kann klären und möglicherweise die Ursache Ihrer Beschwerde beseitigen.

BEGRIFFE:

Das Trainingsinstitut:

HIZ Trainingen, Gallenkamp Pelsweg 11A, 3768 HAT Soest, NI., Karin Randolph.

Der Angestellte / Trainer:

Eine Person, die nach Genehmigung im Namen von HIZ Trainingen im weitesten Sinne des Wortes handelt.

Kunde:

Jeder Kunde eines Service der Quantum Academy, bzw. ein Student oder Kursist.

Unabhängiger Dritter:

Gegebenenfalls wird ein unabhängiger Dritter gesucht, der professionell vermittelt.

Beschwerde:

Ein schriftlicher Ausdruck der Unzufriedenheit eines Kunden mit der Art und Weise, wie er vom Ausbildungsinstitut behandelt wurde. Die Unzufriedenheit kann sich auf jede Handlung oder Unterlassung oder auf eine Entscheidung beziehen, die Konsequenzen für den Kunden hat.

Einreichen der Beschwerde:

Eine Reklamation kann nur vom jeweiligen Kunden eingereicht werden.

Ausschlüsse:

Ein Schadensersatzanspruch wird nicht berücksichtigt.

Vertraulichkeit:

Jeder Mitarbeiter, der unabhängige Dritte und der Kunde sind verpflichtet, vertrauliche Daten vertraulich zu behandeln.

BESCHWERDEVERFAHREN:

Ausschluss: Ein Entschädigungsanspruch wird nicht berücksichtigt. Beschwerden werden nur schriftlich behandelt.

1. Für allgemeine Beschwerden.

Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie nicht richtig behandelt wurden oder wenn die Ergebnisse nicht mit den Vereinbarungen übereinstimmen, können Sie sich direkt an die Geschäftsführung der Quantum Academy wenden. Sie müssen hierfür das Beschwerdeformular verwenden. Sie können dies über diesen Link herunterladen [Beschwerdeformular](#).

1. Für Beschwerden über Trainer und Workshops.

Während des Workshops / Trainings können Sie ein Beschwerdeformular beim Trainer anfordern. Sie können Ihre Beschwerde angeben und den Trainer informieren, der dies mit dem Management besprechen wird. Sie werden benachrichtigt. Beschwerden über den Workshop, die zu einem späteren Zeitpunkt eingereicht werden, werden nicht berücksichtigt.

Unser Beschwerdeverfahren besteht aus folgenden Schritten:

1. Sie übermitteln Ihre Beschwerde mündlich und in jedem Fall schriftlich an die Person, die die Beschwerde verursacht hat. Diese Person ist verpflichtet, Ihre Beschwerde an das Ausbildungsinstitut zu melden. Wenn Sie mit der Person, die die Beschwerde verursacht hat, nicht herauskommen, wird Schritt 2 folgen.
2. Ein Vermittlungsgespräch findet zwischen Ihnen, der Person, die die Beschwerde eingereicht hat, und einem Vorstandsmitglied des Ausbildungsinstituts statt.
3. Wenn Sie es nicht mit der Person, die die Beschwerde verursacht hat, und dem Vorstandsmitglied lösen können, können Sie Ihre Beschwerde bei der unabhängigen dritten Partei einreichen. In dieser Konversation wird eine Lösung gesucht. Die Kosten dieser unabhängigen dritten Partei trägt das Ausbildungsinstitut.

HIZ Trainingen wird alles tun, um das gesamte Verfahren innerhalb von 8 Wochen abzuschließen.

Anmeldebeschwerde:

Wenn eine Beschwerde eingereicht wird, erhält der Beschwerdeführer unverzüglich eine schriftliche Bestätigung über den Eingang der Beschwerde.

Es wird immer über den Inhalt, die Abrechnung und den Abschluss der Reklamation berichtet. Dieser Bericht wird für 1 Jahr aufbewahrt.

Änderungen an diesem Beschwerdeverfahren können von HIZ Trainingen ohne vorherige Ankündigung vorgenommen werden.

www.quantum-academy.de - Handelskammer 56382464 Soest.