

Klachtenregeling

Vakblad VROEG vindt het belangrijk om abonnees en deelnemers aan congressen of andere activiteiten optimaal van dienst te zijn. Kan er volgens u iets beter of anders? Laat het ons weten via vroeg@dgcommunicatie.nl.

En mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over (de uitvoering van) onze activiteiten of andere klachten hebben, dan bestaat daarvoor een klachtenregeling.

Klacht

Uw eventuele klachten kunt u tijdens een activiteit mondeling (ter plaatse) melden aan de aanwezige congrescoördinator. Daarnaast kunt u uw klacht binnen 2 weken na afloop van bijvoorbeeld een congres of lezing schriftelijk of per e-mail melden aan Vakblad VROEG.

Contactgegevens

Vakblad VROEG

Postbus 158

1600 AD Enkhuizen

vroeg@dgcommunicatie.nl

Mocht u een klacht hebben zet hierin de naam en de adresgegevens van de klager (inclusief het e-mailadres), de datum van het indienen van de klacht, de activiteit met datum waar de klacht mee te maken heeft en een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Klachtenafhandeling

Indien mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager overlegd om tot een oplossing te komen. Bent u echter niet tevreden met de afhandeling hiervan, dan wordt u verzocht om de klacht alsnog schriftelijk in te dienen.

Schriftelijk ontvangen klachten worden per e-mail bevestigd. Binnen 3 weken ontvangt de klager een reactie. Indien hiervoor meer tijd nodig is, wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht. Alle klachten worden geregistreerd en na behandeling voor een periode van 2 jaar bewaard.

Is de klager akkoord met de reactie dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Reageert de klager niet binnen vier weken op dit bericht, ook

dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
Vindt de klager dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, dan kan de klacht in 2e instantie worden voorgelegd aan een onpartijdige bemiddelaar.

Rechtsverhouding

De rechtsverhouding tussen Vakblad VROEG en deelnemers, of andere derden is onderworpen aan het Nederlandse recht.