



## Maatschap SMART Opleidingen Lokale Overheden

### Klachtenregeling

Utrecht, Januari 2022

### **ARTIKEL 1 - Vragen en klachten**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij SMART, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 2.
3. Klachten kunnen worden ingediend via [klachten@smart-solo.nl](mailto:klachten@smart-solo.nl).
4. Aan de indiener van de klacht wordt binnen twee weken bericht van ontvangst gezonden.
5. Klachten worden door SMART binnen vier weken behandeld.

### **ARTIKEL 2 - Geschillenregeling**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en SMART over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze SMART te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen door de consument aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 1 bij SMART heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt, via [klachten@smart-solo.nl](mailto:klachten@smart-solo.nl).
5. Aan de indiener van het geschil wordt binnen twee weken bericht van ontvangst gezonden.
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is SMART aan deze keuze gebonden.
7. De geschillencommissie doet binnen vier weken uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de deelnemer hiervan binnen vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt het uitsluitel te kunnen geven. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies. Eventuele consequenties worden door SMART binnen vier weken afgehandeld.
8. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
9. Klachten worden geregistreerd en worden bewaard voor een periode van 2 jaar.
10. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 10 van dit artikel geen toepassing.
11. De geschillencommissie wordt bemenst door advocaat en mediator dr. mr. S.F.H. Jellinghaus, van Advocatenkantoor De Voort Tilburg.

### **ARTIKEL 3 - Nakominggarantie**

SMART staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de aangewezen Geschillencommissie. Deze garantie vervalt indien deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd en het vonnis, waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart, definitief is geworden.