

## **KLACHTENREGELING MYM LANGUAGE SOLUTIONS**

Dit is de klachtenregeling van de vennootschap onder firma **MYM Language Solutions B.V.**, kantoorhoudende te (4761 GM) Zevenbergen, Rode Kruisstraat 29, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 91713234, [www.mymtaal.com](http://www.mymtaal.com).

MYM Language Solutions B.V. streeft ernaar om klachten van cursisten in rechtstreeks onderling overleg tussen de direct betrokkenen te behandelen en op te lossen. Indien dit onverhoopt niet leidt tot een oplossing voorziet MYM Language Solutions B.V. in een algemene procedure voor klachten, welke is weergegeven in de onderstaande klachtenregeling.

### **Artikel 1. Definities**

- 1.1 Cursist: de persoon die een overeenkomst met MYM Language Solutions B.V. is aangegaan tot het volgen van een Cursus van MYM Language Solutions B.V.
- 1.2 Cursus: de door Cursist bij MYM Language Solutions B.V. gevolgde cursus, zoals beschreven in de cursusinformatie/ het aanbod van MYM Language Solutions B.V.en / of in de schriftelijke overeenkomst tussen Cursist en MYM Language Solutions B.V. en / of in de algemene voorwaarden van MYM Language Solutions B.V.
- 1.3 Een Vennoot: een vennoot van MYM Language Solutions B.V. De vennoten van MYM Language Solutions B.V. zijn de heer Marco Jacobs, mevrouw Xiaoyang Gu en mevrouw Shuman Huang.
- 1.4 Melding: een uiting van ongenoegen aan MYM Language Solutions B.V. over de wijze waarop MYM Language Solutions B.V. zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan een Cursus – heeft gedragen, dan wel De Cursus heeft uitgevoerd.
- 1.5 Klacht: een formele en schriftelijke uiting van ongenoegen aan MYM Language Solutions B.V. over de wijze waarop MYM Language Solutions B.V. zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan een Cursus – heeft gedragen, dan wel De Cursus heeft uitgevoerd. Een Klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer de in artikel 1.5 genoemde Melding niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cursussen van MYM Language Solutions B.V.

### **Artikel 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid**

- 3.1 Cursist dient binnen uiterlijk twee weken nadat Cursist een gebrek of probleem met betrekking tot een Cursus heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, daarover schriftelijk een Melding in te dienen bij een Vennoot. Het niet tijdig indienen van een Melding leidt er toe dat Cursist niet-ontvankelijk is in zijn of haar Melding en dat MYM Language Solutions B.V. de Melding niet in behandeling hoeft te nemen.
- 3.2 Na ontvangst van een tijdig ingediende Melding zal MYM Language Solutions B.V. zich inspannen om de Melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, in onderling overleg met Cursist op te lossen.
- 3.3 MYM Language Solutions B.V. stelt vast waarop de Melding betrekking heeft en registreert deze Melding.
- 3.4 Indien mogelijk zal MYM Language Solutions B.V. de Melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met Cursist en nadere afspraken maken over de afhandeling.

- 3.5 Terugkoppeling door MYM Language Solutions B.V. ter zake een Melding kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (per e-mail) geschieden.
- 3.6 Indien de Melding niet naar tevredenheid van Cursist is afgehandeld, dient Cursist dit tijdig te melden, ditmaal als schriftelijke Klacht aan MYM Language Solutions B.V. Onder tijdig wordt verstaan binnen uiterlijk twee weken na terugkoppeling door MYM Language Solutions B.V. ter zake de Melding. Het niet tijdig indienen van de Klacht leidt er toe dat Cursist niet-ontvankelijk is in zijn of haar Klacht en dat MYM Language Solutions B.V. de Klacht niet in behandeling hoeft te nemen.
- 3.7. MYM Language Solutions B.V. zal een tijdig ingediende Klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan Cursist.
- 3.8 Een Klacht dient te allen tijde schriftelijk te worden ingediend, te worden ondertekend door Cursist en dient ten minste te bevatten:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de datum van indiening;
  - een nauwkeurige omschrijving van de Klacht;
  - de periode waarin de klacht is ontstaan.
- 3.9 Een Melding en / of klacht kan ook per e-mail worden verzonden naar: info@mymtaal.com
- 3.10 MYM Language Solutions B.V. neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten – dus meldingen en klachten per e-mail (of per post) - in behandeling. Mondelinge meldingen en / of klachten worden door MYM Language Solutions B.V. niet in behandeling genomen. MYM Language Solutions B.V. raadt Cursist aan om een Melding en / of Klacht per e-mail te verzenden.
- 3.11 Elke Melding en Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en wordt slechts met direct betrokkenen besproken.
- 3.12 Na ontvangst van een Klacht zal MYM Language Solutions B.V. zich inspannen om de Klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst, op te lossen.

#### **Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling**

- 4.1 MYM Language Solutions B.V. is niet verplicht een Melding of Klacht in behandeling te nemen indien:
  - de Melding of Klacht betrekking heeft op iets anders dan (de uitvoering van) een Cursus;
  - hierover door Cursist reeds eerder een Klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform het bepaalde in artikel 3 van deze klachtenregeling;
  - hetgeen waarvan Melding wordt gemaakt meer dan twee weken voor het doen van de Melding heeft plaatsgevonden;
  - een Klacht wordt ingediend na het verstrijken van twee weken na een terugkoppeling door MYM Language Solutions B.V. zoals genoemd in artikel 3.5;
  - de Melding en / of de Klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- 4.2 Van het niet in behandeling nemen van een Melding of Klacht wordt Cursist zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Melding of Klacht per e-mail in kennis gesteld door MYM Language Solutions B.V.

#### **Artikel 5. Klachten**

- 5.1 MYM Language Solutions B.V. draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van een Klacht aan de indiener.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de klachtprocedure en de te verwachten behandelingsduur van de Klacht.

## **Artikel 6. Afhandeling klachten**

- 6.1 MYM Language Solutions B.V. bepaalt per Klacht de noodzaak tot het aanstellen van een klachtencommissie van ten minste twee leden, waarvan in ieder geval één van deze leden een onafhankelijke derde zal zijn.
- 6.2 De behandeling van een Klacht geschiedt door de vennoten van MYM Language Solutions B.V., dan wel door de klachtencommissie, die de lezing van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3 De vennoten van MYM Language Solutions B.V., dan wel de klachtencommissie, beslissen / beslist binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van de Klacht inzake deze Klacht.
- 6.4 De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.5 De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van een Klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.
- 6.6 De klachtencommissie doet van een opschorting mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk (per e-mail) melding aan Cursist, onder vermelding van de reden van opschorting en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7 MYM Language Solutions B.V., dan wel de klachtencommissie, stelt Cursist in de gelegenheid te worden gehoord op zijn of haar Klacht.
- 6.8 Het bepaalde horen van Cursist kan achterwege gelaten worden, indien Cursist heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9 De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag van het horen van Cursist, welk verslag deel uitmaakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 6.10 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal een jaar bewaard.

## **Artikel 7. Overige bepalingen**

- 7.1 Deze regeling kan worden aangeduid als "Klachtenregeling MYM Language Solutions B.V."
- 7.2 Deze klachtenregeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de vennoten van MYM Language Solutions B.V. en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen ter zake wetgeving, jurisprudentie of nieuwe inzichten.

## **Artikel 8. Inwerkingtreding en voortdurende geschillen**

- 8.1 Deze Klachtenregeling Cursussen MYM Language Solutions B.V. is door MYM Language Solutions B.V. vastgesteld op 1 december 2023.
- 8.2 Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 18 november 2023.
- 8.3. Deze klachtenregeling wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4. Geschillen die niet via deze klachtenregeling kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

## **Toelichting**

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is ervoor gekozen om te proberen de Klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de Klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop MYM Language Solutions B.V. de cursus heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid van MYM Language Solutions B.V. vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien MYM Language Solutions B.V. de Melding of Klacht naar tevredenheid van Cursist heeft afgehandeld, dan wel wanneer de Cursist aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien een partij niet tevreden is over de afhandeling van een Klacht of de uitspraak van

de vennoten van MYM Language Solutions B.V. of de klachtencommissie, dan kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.