

Klachtenprocedure

Pura Moia streeft naar de hoogste kwaliteit in haar trainingen en dienstverlening. Mocht een opdrachtgever (werkgever die een incompany training inkoop) of deelnemer (werknemer/zzp-er die de training volgt) echter ontevreden zijn over de training, dan kan deze gebruik maken van de volgende klachtenprocedure:

1. Indienen van een klacht

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij Pura Moia, bij voorkeur per e-mail naar info@puramoia.nl of per post naar Markt 6, 6088 BP Roggel.

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de klager
- Datum van indiening
- Beschrijving van de klacht, inclusief relevante details en eventuele bewijsstukken

2. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht zal Pura Moia binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging sturen aan de klager.

3. Onderzoek

Pura Moia zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en trachten tot een passende oplossing te komen.

Indien nodig kan Pura Moia contact opnemen met de klager voor aanvullende informatie of verduidelijking.

4. Afhandeling

Pura Moia streeft ernaar om klachten binnen een termijn van 30 dagen af te handelen, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die een langere afhandelingstijd vereisen.

Na afronding van het onderzoek zal Pura Moia de klager informeren over de genomen maatregelen en eventuele oplossingen.

5. Beroepsmogelijkheid

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door Pura Moia, kan hij of zij contact opnemen met een externe bemiddelaar of een geschillencommissie voor verdere afhandeling.

6. Registratie en evaluatie

Pura Moia zal alle ontvangen klachten registreren en periodiek evalueren om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Pura Moia streeft ernaar om klachten snel, eerlijk en op een constructieve manier af te handelen, met als doel de tevredenheid van haar opdrachtgevers en deelnemers te waarborgen.