

Klachtenregeling The Learning Network (voor de merken “VanDijk”, “Studystore”, “Studers”, “Studieshop.be”)

1. Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten die door klanten, die consument zijn, over de uitvoering van een bestelling of andere overeenkomst, bij c.q. met een merk.
2. Een klant dient een klacht schriftelijk (per post of per e-mail) te melden bij de klantenservice van het merk.
3. De klantenservice registreert de binnenkomst van de klacht.
4. De klantenservice controleert of de klacht de volgende informatie bevat:
 - de naam, adresgegevens en bestelnummer;
 - omschrijving van de klacht;Zo nodig verzoekt de klantenservice de klant om aanvulling van de ontbrekende gegevens.
5. De manager van de klantenservice behandelt, zo nodig in samenspraak met de directie van het merk, de klacht.
6. De klacht wordt binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht door het merk beantwoord. Indien de klacht niet binnen deze termijn inhoudelijk kan worden beantwoord, zal hiervan aan de klant melding worden gedaan, tezamen met een indicatie van de verwachte behandeltermijn.
7. Terugkoppeling van de beantwoording van de klacht gebeurt in alle gevallen schriftelijk (via e-mail).
8. De klacht wordt door het merk onderzocht en het merk spant zich in om de klacht voor de klant op te lossen.
9. Een klacht hoeft niet te worden behandeld, indien reeds een klacht over hetzelfde onderwerp is ingediend en in behandeling is genomen, of indien de klacht niet binnen bekwame tijd (in beginsel 90 dagen), nadat de klant het gebrek heeft ontdekt, is ingediend.
10. Het merk verwerkt de persoonsgegevens van de klant met betrekking tot de klacht, overeenkomstig de privacy verklaring, die is gepubliceerd op de website van het merk. De persoonsgegevens worden bewaard tot 2 jaar na afhandeling van de klacht, dan wel het geschil.