

# Dentalllect klachtenprocedure

## Artikel 1: Definities

1. Dentalllect B.V., onderdeel van BSL Media & Learning, gevestigd te Houten, tevens examenleverancier;
2. Klager: een partij die examens heeft ingekocht bij Dentalllect of een gebruiker van Dentalllect;
3. Klacht: klacht over de inhoud van een examen, de technische organisatie van Dentalllect of over het gebruik van Dentalllect.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht over de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten bij de Examencommissie van de instelling die het examen heeft afgenomen voor te leggen.

## Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Dentalllect B.V.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
3. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Dentalllect.  
Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn of haar rechten terzake verliest.

## Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Dentalllect conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.
2. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Dentalllect binnen 10 werkdagen beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. Binnen ten hoogste 8 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
5. Ingediende klachten zullen gedurende een periode van 24 maanden door Dentalllect B.V. bewaard worden.

## Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16 van de NRTO.

## Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2024