

**Dit document betreft Artikel 12 uit de Algemene Voorwaarden betreft Klachtenregeling:**

**Artikel 12 Klachtenregeling**

1. 'Sepia Opleidingen' beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure ('Klachtenreglement') en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij 'Sepia Opleidingen', tijdig nadat Deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na genoemd moment is in elk geval tijdig. Niet-tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben dat Afnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. 'Sepia Opleidingen' zal ingediende klachten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, behandelen en beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Sepia Opleidingen binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst van een indicatie wanneer Deelnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien Deelnemer het niet eens is met de afhandeling van de klacht ofwel van mening is dat het niet mogelijk is met 'Sepia Opleidingen' tot een oplossing van de klacht te komen, dan heeft Deelnemer de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie. De procedure is beschreven in het klachtenreglement.