

## Klachtenprocedure

1. U kunt een klacht schriftelijk (bij voorkeur per mail) aan ons kenbaar maken:

[klacht@noorsonline.nl](mailto:klacht@noorsonline.nl)

Klachten over de uitvoering van een cursusovereenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend, binnen drie maanden nadat u de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren.

2. U ontvangt antwoord binnen een termijn van 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. NoorsOnline registreert uw klacht en bewaart deze gedurende een maximale termijn van 1 jaar na antwoord of na een eventuele uitspraak van de arbiter (zie hieronder).
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kunt u het geschil binnen drie maanden na ontstaan voorleggen aan een onafhankelijke arbiter. Zie ook art. 16 van de Algemene Voorwaarden..  
NoorsOnline beschouwt de uitspraak van de arbiter als bindend.
5. De arbiter werkt volgens een arbitragereglement. Deze wordt op verzoek toegestuurd.