



Klachtenprocedure (consument)

Artikel 1: Definities

1. **Digital Life Legacy:** Digital Life Legacy B.V., kantoorhoudende te Bouillionstraat 6, 6211 LH Maastricht;
2. **Klager:** een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. **Klacht:** klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Digital Life Legacy B.V. of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

Artikel 2: Indienen en behandeling van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk gemotiveerd en ondertekend, te worden ingediend bij algemeen directeur, de heer W. Joosten als onderdeel van de directie van Digital Life Legacy B.V. Geadviseerd wordt de melding/klacht aangetekend te versturen.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
3. Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. Klagen binnen twee maanden nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, is in elk geval tijdig. Niet tijdig klagen kan tot gevolg hebben dat de klager zijn rechten terzake verliest.
4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd voor de duur van vastgestelde termijnen (3 jaar) bewaard.
5. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.



6. Binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst neemt (de directie van) Digital Life Legacy B.V. 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.
Indien de klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt dit door (de directie van) Digital Life Legacy B.V. per omgaande aan de klager medegedeeld onder vermelding van een indicatie wanneer de klager een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

7. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen, Postbus 166, 7800 AD Emmen.
www.ombudsmanuitvaartwezen.nl.
Hoewel Digital Life Legacy B.V. niet is aangesloten bij een brancheorganisatie, stemt zij vrijwillig in met de behandeling waarbij de uitspraak van de Ombudsman ook bindend is.