

### **KLACHTENREGELING Sunway Education & Technology Group B.V.**

Dit is de klachtenregeling van de vennootschap onder firma **Sunway Education & Technology Group B.V.**, hieronder verder genoemde als Sunway, kantoorhoudende te (2289 CX) Rijswijk, aan de Laan van oversteen 6, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 72918330.

Sunway streeft er naar om klachten van cursisten in rechtstreeks onderling overleg tussen de direct betrokkenen te behandelen en op te lossen. Indien dit onverhoopt niet leidt tot een oplossing voorziet Sunway in een algemene procedure voor klachten, welke is weergegeven in de onderstaande klachtenregeling.

#### **Artikel 1. Definities**

- 1.1 Cursist: de persoon die een overeenkomst met Sunway is aangegaan tot het volgen van een Cursus van Sunway.
- 1.2 Cursus: de door Cursist bij Sunway gevolgde cursus, zoals beschreven in de cursusinformatie / het aanbod van Sunway en / of in de schriftelijke overeenkomst tussen Cursist en Sunway en / of in de algemene voorwaarden van Sunway.
- 1.3 Een Vennoot: een vennoot van Sunway. De vennoten van Sunway zijn de mevrouw Ye Han.
- 1.4 Melding: een uiting van ongenoegen aan Sunway over de wijze waarop Sunway zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan een Cursus – heeft gedragen, dan wel De Cursus heeft uitgevoerd.
- 1.5 Klacht: een formele en schriftelijke uiting van ongenoegen aan Sunway over de wijze waarop Sunway zich in een bepaalde situatie – gerelateerd aan een Cursus – heeft gedragen, dan wel De Cursus heeft uitgevoerd. Een Klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer de in artikel 1.5 genoemde Melding niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

#### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cursussen van Sunway.

#### **Artikel 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid**

- 3.1 Cursist dient binnen uiterlijk twee weken nadat Cursist een gebrek of probleem met betrekking tot een Cursus heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, daarover schriftelijk een Melding in te dienen bij een Vennoot. Het niet tijdig indienen van een Melding leidt er toe dat Cursist niet-ontvankelijk is in zijn of haar Melding en dat Sunway de Melding niet in behandeling hoeft te nemen.

- 3.2 Na ontvangst van een tijdig ingediende Melding zal Sunway zich inspannen om de Melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, in onderling overleg met Cursist op te lossen.
- 3.3 Sunway stelt vast waarop de Melding betrekking heeft en registreert deze Melding. Indien mogelijk zal Sunway de Melding direct afhandelen. Indien dit niet direct
- 3.4 mogelijk is, zal zij contact opnemen met Cursist en nadere afspraken maken over de afhandeling.  
Terugkoppeling door Sunway ter zake een Melding kan zowel mondeling
- 3.5 (telefonisch) als schriftelijk (per e-mail) geschieden.  
Indien de Melding niet naar tevredenheid van Cursist is afgehandeld, dient Cursist
- 3.6 dit tijdig te melden, ditmaal als schriftelijke Klacht aan Sunway. Onder tijdig wordt verstaan binnen uiterlijk twee weken na terugkoppeling door Sunway ter zake de Melding. Het niet tijdig indienen van de Klacht leidt er toe dat Cursist niet-ontvankelijk is in zijn of haar Klacht en dat Sunway de Klacht niet in behandeling hoeft te nemen.  
Sunway zal een tijdig ingediende Klacht in behandeling nemen en intern
- 3.7. bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan Cursist.  
Een Klacht dient te allen tijde schriftelijk te worden ingediend, te worden
- 3.8 ondertekend door Cursist en dient ten minste te bevatten:
  - de naam en het adres van de indiener;
  - de datum van indiening;
  - een nauwkeurige omschrijving van de Klacht;
  - de periode waarin de klacht is ontstaan.
- 3.9 Een Melding en / of Klacht kan per post worden verzonden naar:  
Sunway Education & Technology B.V.  
Laan van oversteen 6  
2289 CX Rijswijk  
Een Melding en / of klacht kan ook per e-mail worden verzonden  
naar: [info@sunway.school](mailto:info@sunway.school)
- 3.10 Sunway neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten – dus meldingen en klachten per post of e-mail - in behandeling. Mondelinge meldingen en / of klachten worden door Sunway niet in behandeling genomen. Sunway raadt Cursist aan om een Melding en / of Klacht zowel per aangetekende post als per e-mail te verzenden.
- 3.11 Elke Melding en Klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en wordt slechts met direct betrokkenen besproken.
- 3.12 Na ontvangst van een Klacht zal Sunway zich inspannen om de Klacht binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst, op te lossen.

#### **Artikel 4. Geen verplichting tot behandeling**

- 4.1 Sunway is niet verplicht een Melding of Klacht in behandeling te nemen indien:
- de Melding of Klacht betrekking heeft op iets anders dan (de uitvoering van) een Cursus;
  - hierover door Cursist reeds eerder een Klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform het bepaalde in artikel 3 van deze klachtenregeling;
  - hetgeen waarvan Melding wordt gemaakt meer dan twee weken voor het doen van de Melding heeft plaatsgevonden;
  - een Klacht wordt ingediend na het verstrijken van twee weken na een terugkoppeling door Sunway zoals genoemd in artikel 3.5;
  - de Melding en / of de Klacht door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- 4.2 Van het niet in behandeling nemen van een Melding of Klacht wordt Cursist zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de Melding of Klacht per e-mail in kennis gesteld door Sunway.

#### **Artikel 5. Klachten**

- 5.1 Sunway draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van een Klacht aan de indiener.
- 5.2 De in artikel 5.1 genoemde bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de klachtprocedure en de te verwachten behandelingsduur van de Klacht.

#### **Artikel 6. Afhandeling klachten**

- 6.1 Sunway bepaalt per Klacht de noodzaak tot het aanstellen van een klachtencommissie van ten minste twee leden, waarvan in ieder geval één van deze leden een onafhankelijke derde zal zijn.
- 6.2 De behandeling van een Klacht geschiedt door de vennoten van Sunway, dan wel door de klachtencommissie, die de lezing van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3 De vennoten van Sunway, dan wel de klachtencommissie, beslissen / beslist binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van de Klacht inzake deze Klacht. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.4 De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van een Klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.

- 6.6 De klachtencommissie doet van een opschorting mondeling (telefonisch) dan wel schriftelijk (per e-mail) melding aan Cursist, onder vermelding van de reden van opschorting en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7 Sunway, dan wel de klachtencommissie, stelt Cursist in de gelegenheid te worden gehoord op zijn of haar Klacht.
- 6.8 Het bepaalde horen van Cursist kan achterwege gelaten worden, indien Cursist heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9 De klachtencommissie maakt een schriftelijk verslag van het horen van Cursist, welk verslag deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.
- 6.10 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal een jaar bewaard.

#### **Artikel 7. Overige bepalingen**

- 7.1 Deze regeling kan worden aangeduid als "Klachtenregeling Sunway". Deze
- 7.2 klachtenregeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de vennoten van Sunway en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen ter zake wetgeving, jurisprudentie of nieuwe inzichten.

#### **Artikel 8. Inwerkingtreding en voortdurende geschillen**

- 8.1 Deze Klachtenregeling Cursussen Sunway is door Sunway vastgesteld op 1 april 2018.
- 8.2 Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking per 15 maart 2016.
- 8.3. Deze klachtenregeling wordt beheerst door Nederlands recht.
- 8.4. Geschillen die niet via deze klachtenregeling kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

### **Toelichting**

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de Klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de Klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Sunway de cursus heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid van Sunway vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien Sunway de Melding of Klacht naar tevredenheid van Cursist heeft afgehandeld, dan wel wanneer de Cursist aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien een partij niet tevreden is over de afhandeling van een Klacht of de uitspraak van de vennoten van Sunway of de klachtencommissie, dan kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

## Sunway Education & Technology Group B.V. 投诉程序

以下是 Sunway Education & Technology Group B.V. 有限公司(以下称为 Sunway) 公司的经营地址：Rijswijk 市 (邮政编码：2289 CX), Laan van oversteen 6号。工商行政管理局注册号码：72918330.

Sunway 力求在接到学员的投诉后直接跟学员私下沟通，以此达到双方满意的效果。万一不能找到一种有效的解决办法，那么 Sunway 将按照学校拟定的程序解决相关的投诉。

### **第一条：定义**

- 1.1 学员：跟 Sunway 签署协议，参加 Sunway 举办的语言培训课程的人。
- 1.2 培训课程：学员到 Sunway 接受培训的课程，相关课程已经在培训课程信息/Sunway 提供的培训服务/Sunway 的课程服务条款中已经有描述。
- 1.3 股东：韩晔女士 (Ye Han)。
- 1.4 报告书：学员因为某些事件，就 Sunway 的某些行为向 Sunway 的行政管理部门表示不满的行为。向 Sunway 行政部门投诉的事件，可以是直接发生在学员身边的事情，或者是发生在培训课程里面的事情。
- 1.5 投诉：以书面方式到 Sunway 行政主管部门投诉 Sunway 的正式文件。投诉 Sunway 的事件，可以是直接发生在学员身边的事情，或者是发生在培训课程里面的事情。在双方对第 1 条第 5 款所述的报告书的处理结果出来之前，不得提交投诉书。

### **第二条：适用范围**

Sunway 的投诉程序适用于 Sunway 所有的课程。

### **第三条：报告书，提交投诉书和保守秘密**

- 3.1 学员在参加 Sunway 所举办的培训课程过程中发现或者是按照常理能正常察觉到相关的培训课程存在某些方面的不足之后的两个星期之内向校方的股东做出书面报告书。如果没有在有效时限内及时做出报告书，相关的报告书将会被视为无效处理。对没在有效时限内提交的报告书，Sunway 行政主管部门将不给予受理。
- 3.2 如果学员在有效时限内提交了相关的报告书，Sunway 行政主管部门接到报告书之后力求在一个合理时段内，且最迟不超过两个星期做出回应，私下跟学员沟通，寻求解决办法。
- 3.3 Sunway 行政主管部门将对相关报告书的事项进一步确认，并对相关报告书进行登记整理。3.4 如果可行的话，Sunway 行政主管部门将直接对报告书的内容进行处理。如果不可行的话，Sunway 的行政主管部门将跟相关学员取得联系，约定见面时间，进一步寻求解决办法。
- 3.5 Sunway 对相关报告书的反馈意见可以以电话的方式 (口头)，也可以是以书面的方式 (电子邮件) 进行。

- 3.6 学员提交相关报告书之后没有得到圆满解决的情况下，学员则应该及时向 Sunway 行政主管部门提交一份书面投诉。此处的“及时”是指 Sunway 对学员的报告书的处理结果跟学员做出反馈之后的两个星期之内。如果没有在有效时限内及时提交投诉书，逾时提交的投诉书将会被视为无效处理。对没在有效时限内提交的投诉书，Sunway 行政主管部门将不给予受理。
- 3.7 Sunway 行政主管部门对及时提交的投诉的问题进行内部讨论，并对相关投诉的讨论结果反馈给学员。
- 3.8 投诉书只能以书面的方式提交给 Sunway 行政主管部门，且须有学员签名，并包含以下事宜：
  - 投诉人的姓名和居住地址；
  - 提交投诉书的日期；
  - 详细描述投诉的相关内容；
  - 出现相关投诉的时间。
- 3.9 无论是报告书还是投诉书均可以以邮寄的方式寄给校方，地址是：  
Sunway Education & Technology B.V.  
2289 CX, Rijswijk  
Laan van oversteen 6  
无论是报告书还是投诉书均可以以电子邮件的方式投递到校方的电子邮箱，电子邮件地址是：  
info@sunway.school
- 3.10 Sunway 只对书面的报告书或者是投诉书——为此无论是以邮寄或者是电子邮件投递的报告书还是投诉书——进行受理。口头报告书或者是口头投诉，Sunway 将不给予受理。Sunway 建议学员同时以挂号信或者电子邮件的方式投递相关的报告书和/或者投诉书。
- 3.11 每一项报告书和投诉书均会得到保密。只有直接相关的当事人参与此事的商议。
- 3.12 Sunway 收到相关的投诉书之后将力求在一个合理的时限内找到可行的解决办法，无论如何，在不超过四个星期之内，加以解决。

#### **第四条：没有义务受理的情况**

- 4.1 对学员的报告书或者是投诉书，在以下情况下，Sunway 的行政主管部门没有义务必须受理：
  - 相关的报告或者投诉跟培训课程的（落实）问题无关；
  - 对此事学校行政主管部门早前已经按照本投诉程序第 3 条的规定，正式以投诉书的方式处理过；
  - 学员向校方做出报告的时候，报告的时间发生的时间已经超过两个星期；
  - 提交投诉书的时间是校方提供反馈意见的两个星期之后，本规定在投诉程序的第 3 条第 5 款有明确的规定。
  - 相关的报告和/或者投诉书经司法机关或者是行政主管部门的介入，早前已经被驳回。
- 4.2 如果学校主管部门对收到的相关的报告书和/或者投诉书将不予以受理，那么将会尽快以电子邮件的方式通知相关学员，无论如何，校方收到相关的报告书/投诉书之后四个星期之内将做出回应。

#### **第五条：投诉**

- 5.1 Sunway 收到学员的投诉书之后将给投诉人以书面方式开具一份确认书。
- 5.2 在第五条第 1 款所述的确认书里面至少列名投诉程序的基本步骤和处理投诉预期所需的时间。

## **第六条：处理投诉**

- 6.1 Sunway Language 根据实际情况对每一种投诉分别决定是否成立投诉委员会处理相关投诉。无论如何，投诉委员会至少有两位成员，其中一位成员是独立第三方。
- 6.2 相关投诉由 Sunway Language 的股东或者是投诉委员会进行处理。投诉委员会对双方的立场，意见和分歧进行调解。
- 6.3 Sunway 的股东或者是投诉委员会将在收到投诉书之后四个星期之内做出最后的决定。 6.4 . 投诉委员会的判决对双方当事人均有约束性。
- 6.5 投诉委员会有权按照相关投诉的实际情况，在原本的基础上，延长四个星期处理。
- 6.6 投诉委员会将把延期处理的消息以口头方式（电话）或者是书面的方式（电子邮件）通知学员，并将说明需要延期处理的理由，以及给出处理投诉的新的预计时间。
- 6.7 Sunway 或者是投诉委员会将邀请投诉人说明投诉的理由。
- 6.8 如果学员声明不想使用口头说明相关情况的权利，那么学员可以不口头说明。如果某些投诉纯属无稽之谈的话，投诉人也可以不进行口头说明。
- 6.9 投诉人的口头说明的内容，投诉委员会将对此作出书面报告。投诉委员会作出书面报告之后将反馈给投诉人，以便投诉人对此进行确认。
- 6.10 相关投诉和处理投诉的程序将被造册保管，保留时间不得少于一年。

## **第七条：其余规定**

- 7.1 这些规定可以看作为 Sunway 投诉程序。
- 7.2 Sunway 的股东将每年对本投诉程序进行重新评估。并根据时间情况以及法律法规的要求，市场发展的需要等因素进行重新调整。

## **N**

## **第八条：生效日期和分歧争端的解决途径**

- 8.1 Sunway 投诉程序是由 Sunway 于 2018 年 4 月 1 日正式确立。
- 8.2 本投诉程序于 2016 年 3 月 15 日开始实施。
- 8.3 本投诉程序受荷兰的法律法规管辖。
- 8.4 通过投诉程序不能解决的分歧和争端，可以通过诉讼程序，向法院提起诉讼。

## **说明**

在正式提出需要走投诉程序之前，首先应该冷静考虑是否可以跟直接当事人进行私下沟通，达成解决问题的一致意见。

如果跟当事人交涉无果，没有行之有效的解决办法，那么可以采用通过投诉程序，按照固定的投诉程序的步骤，进行投诉。

正式投诉应该按照 Sunway 给出的投诉程序来进行。一般性的投诉，跟 Sunway 的治校方针无关的问题，不属于本投诉程序的范畴。

如果 Sunway 收到相关的报告或者是投诉之后，相关问题已经得到有效解决，或者投诉人或者是学员撤销投诉，那么校方没有义务继续处理该项投诉。

如果投诉人对校方的股东或者是投诉委员会的成员的處理结果不认同，对 Sunway 的行政主管部门或者是投诉委员会的仲裁结果持有不同意见，那么投诉人可以到法院提交诉讼请求，通过法院来做出判决。



《Sunway Education & Technology Group B.V. 投诉程序》中文翻译版由荷兰政府认证翻译机构翻译，仅作为该文件荷兰语版本的中文参考，如遇法律纠纷，协议内容以荷兰语版本为准。

如果您有任何疑问，请您及时联系我们。

