

PROCEDURA REKLAMACJI

Załącznik nr 2 do Umowy o kształcenie

Szkoła zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji kształcenia z należytą starannością.

W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Szkoła podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

1. Uczestnik kursów ma prawo oczekiwać, że:
 - a) zostaną spełnione założone cele kształcenia,
 - b) prowadzący zajęcia będzie posiadał umiejętności i wiedzę merytoryczną dotyczącą zakresu kształcenia,
 - c) zajęcia prowadzone będą w sposób profesjonalny, zgodnie ze specyfiką kształcenia osób dorosłych,
 - d) w czasie kształcenia zostanie zrealizowany zakres merytoryczny kształcenia.
2. Szkoła ma prawo oczekiwać, że:
 - a) Uczestnik kursu w pełni zaangażuje się w proces kształcenia,
 - b) Uczestnik kursu chętnie będzie brał udział w przygotowanych przez prowadzących zajęcia działaniach i ćwiczeniach,
 - c) Uczestnik kursu dostosuje się do ustalonych w czasie zajęć reguł,
 - d) Uczestnik kursu w wyznaczonych terminach dopełni formalności związanych z realizacją kształcenia, z zaliczeniami poszczególnych przedmiotów i z ukończeniem kursu, jak również formalności związanych z egzaminami państwowymi,
 - e) zostaną spełnione warunki formalne Umowy o kształcenie.
 - f) Uczestnik kursu nie będzie filmować, fotografować ani nagrywać przeprowadzanych zajęć bez zgody prowadzących.
3. Uczestnik kursu może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w pkt. 1 niniejszej procedury i sposobu ich realizacji.
4. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona online poprzez „Formularz reklamacji” znajdujący się na stronie Szkoły, odpowiedniej dla danego kierunku kształcenia, w „Strefie dla słuchaczy”, w zakładce „Sprawy finansowe”.
5. W formularzu Reklamacji należy wypełnić wszystkie pola i kliknąć „Wyślij”.
6. Po „wysłaniu” Formularza reklamacji, w ciągu 2 dni roboczych składający reklamację otrzyma na podany w Formularzu reklamacji adres e-mail potwierdzenie, że reklamacja wpłynęła do Szkoły.
7. Brak potwierdzenia wpłynięcia reklamacji do Szkoły oznacza, że reklamacja nie została właściwie wysłana, nie wpłynęła do Szkoły i nie będzie rozpatrywana.
8. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni licząc od dnia zakończenia danych zajęć, jeśli ich dotyczy.
9. Reklamacje nie dotyczące konkretnych zajęć realizowanych w konkretnym dniu, można składać w dowolnym terminie w czasie trwania kursu.
10. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia kursu którego dotyczy.

11. Szkoła zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 8, w pkt. 9 i w pkt. 10 niniejszej procedury.
12. Szkoła ma 14 dni roboczych na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
13. Szkoła ma prawo zwrócić się do składającego reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
14. W przypadkach nieobjętych powyższymi regulacjami, Uczestnik kursów traci wszelką możliwość złożenia reklamacji w terminie 2 dni od zakończenia danego cyklu kształcenia.
15. Szkoła zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie ona niezrozumiała, albo gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w Umowie o kształcenie, którą Uczestnik kursów akceptuje zapisując się do Szkoły.
16. Możliwe formy rekompensaty w przypadku uznania reklamacji:
 - a) powtórzenie zajęć w innym terminie,
 - b) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych,
 - c) finansowa – ustalana indywidualnie.

W przypadku uznania reklamacji za zasadną, wybór formy rekompensaty przysługuje Szkole.

17. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.