

Procedura reklamacji

Załącznik nr 2 do Umowy o kształcenie

§1 Ogólne zasady

1. Szkoła zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań oraz realizacji kształcenia z należytą starannością.
2. W przypadku wystąpienia sytuacji nieprzewidzianych Szkoła podejmie natychmiastowe działania, zgodnie z ustalonymi procedurami.

§2 Prawa Uczestnika kursu

1. Uczestnik kursu 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.

§3 Prawa Szkoły

1. 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.

§4 Skargi i reklamacje

1. Uczestnik kursu może złożyć skargę lub reklamację jeśli ma zastrzeżenia do kwestii zawartych w §2 niniejszej procedury i sposobu ich realizacji.
2. Skarga lub reklamacja powinna zostać złożona mailowo na adres kierownika kursu: ameliamarkowska@rolnicy-ogrodnicy.pl
3. Po zgłoszeniu reklamacji, w ciągu 2 dni roboczych składający reklamację otrzyma na podany adres e-mail potwierdzenie, że reklamacja wpłynęła do Szkoły.

§5 Terminy składania reklamacji

1. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 2 dni licząc od dnia zakończenia danych zajęć, jeśli ich dotyczy.
2. Reklamacje nie dotyczące konkretnych zajęć realizowanych w konkretnym dniu, można składać w dowolnym terminie w czasie trwania kursu.
3. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia kursu, którego dotyczy.
4. Szkoła zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w §5 ust. 1, 2 i 3 niniejszej procedury.

§6 Rozpatrywanie reklamacji

1. 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.
2. Szkoła ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
3. W przypadkach nieobjętych powyższymi regulacjami, Uczestnik kursu traci wszelką możliwość złożenia reklamacji w terminie 2 dni od zakończenia danego cyklu kształcenia.
4. 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 kursu akceptuje zapisując się do Szkoły.

§7 Formy rekompensaty

1. Możliwe formy rekompensaty w przypadku uznania reklamacji:
 - a) Powtórzenie zajęć w innym terminie,
 - b) Otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych,
 - c) Finansowa – ustalana indywidualnie.
2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, wybór formy rekompensaty przysługuje Szkole.

§8 Postanowienia końcowe

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