

# 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 Kursów w pełni zaangażuje się w proces kształcenia,
  - b) Uczestnik Kursów chętnie będzie brał udział w przygotowanych przez prowadzących zajęcia działaniach i ćwiczeniach,
  - c) Uczestnik Kursów dostosuje się do ustalonych w czasie zajęć reguł,
  - d) Uczestnik Kursów 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.
3. Uczestnik Kursów 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 lub zakończenia całego cyklu kształcenia na danym kierunku.
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. 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.
15. Możliwe formy rekompensaty w przypadku uznania reklamacji:
  - a) powtórzenie zajęć w innym terminie,
  - b) otrzymanie dodatkowych materiałów edukacyjnych,
  - c) finansowa – ustalana indywidualnie.
16. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.