

**PROCEDURA REKLAMACJI I POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU
WYSTĄPIENIA SYTUACJI NIEPRZEWIDZIANYCH
W ÖSTERREICH INSTITUT POLSKA SP. Z O.O.**

Cel procedury: wspieranie jakości usług edukacyjnych poprzez ochronę praw kursanta i
ochronę praw naszej instytucji.

PRAWA KURSANTA:

Kursant ma prawo oczekiwać, że:

1. zostaną mu zapewnione komfortowe i przyjazne warunki do nauki
lektor będzie germanistą lub lingwistą stale podnoszącym swoje kwalifikacje,
2. zajęcia będą prowadzone w przyjaznej atmosferze,
3. w trakcie kursu zostaną zrealizowane założenia programowe zgodne z Europejskim Systemem
Opisu Kształcenia Językowego,
4. zostaną spełnione warunki zapisane w umowie szkoleniowej,

PRAWA ÖSTERREICH INSTITUT POLSKA SP. Z O.O.:

Österreich Institut Polska Sp. z o.o. ma prawo oczekiwać, że kursanci:

1. będą angażować się w proces nauki tj.: przygotowywać się na zajęcia, odrabiać zadania domowe, aktywnie i
regularnie uczestniczyć w kursach,
2. będą przestrzegać ustalonych na zajęciach zasad,
3. będą dbali o przyjazną atmosferę w trakcie zajęć,
4. będą w stałym kontakcie z lektorem,

PROCEDURA REKLAMACJI

1. Kursant ma prawo złożyć reklamację dotyczącą kursów, w których uczestniczy w zakresie przysługujących
mu praw, o których mowa powyżej.
2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej do biura kursów lub elektronicznie na adres: [biura kursów](#) w
terminie nie późniejszym niż do połowy przeprowadzonych zajęć.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. przedmiot reklamacji,
 - b. konkretne argumenty przemawiające za jej zasadnością - uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji,
 - c. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać nazwę firmy i/lub imię i nazwisko uczestnika, dane kontaktowe
osoby zgłaszającej reklamację,
4. Österreich Institut po drobiazgowej analizie sprawy ma prawo uwzględnić reklamacje w całości, części lub
całkowicie od niej odstąpić.

5. Österreich Institut przedkłada kursantowi swoją decyzję w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty wpłyńięcia pisma z reklamacją do biura kursów. Decyzja ta jest ostateczna i nie przysługuje od niej odwołanie. W przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
6. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do braku odpowiedzi na złożoną reklamację w przypadku, gdy będzie ona niezrozumiała albo, gdy będzie zaprzeczała zapisom zawartym w umowie.
7. Organizator szkolenia ma prawo zwrócić się do składającego reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.
8. Organizator szkolenia zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminu, o którym mowa w pkt. 2 niniejszej procedury.
9. Pozostałe kwestie związane z reklamacją normowane są przez Kodeks Cywilny.

SPOSÓB PROWADZENIA DZIAŁAŃ KORYGUJĄCYCH W PRZYPADKU STWIERDZENIA

NIEPRAWIDŁOWOŚCI:

Opis typowych sytuacji problemowych:

1. wymiana lektora- gdy cała grupa składa wniosek o zmianę osoby prowadzącej to wtedy następuje wymiana z Urzędu. Kiedy prośbę taką składają pojedynczy kursanci, to zawsze szczegółowo omawiamy zastrzeżenia i przekazujemy je za zgodą kursanta lektorowi. Często taka interwencja jest wystarczająca. Jeżeli nadal są problemy to proponujemy w zamian inną grupę, gdzie jest inny prowadzący.
2. zapewnienie zastępstwa na zajęciach- dysponujemy dużą kadra lektorską. Zawsze w sytuacjach nieprzewidzianych jesteśmy w stanie zapewnić zastępstwo na zajęciach.
3. dłuższa nieobecność kursanta na kursie- gdy nieobecność przekracza 3 spotkania z rzędu, lub gdy frekwencja przekracza 75% wtedy kontaktujemy się z kursantem. Proponujemy dwa bezpłatne spotkania Lerncoaching.
4. niezadowolenie kursanta z harmonogramu - proponujemy zmianę grupy

Działanie w przypadku sytuacji nietypowych:

W przypadkach nietypowych zawsze nad każdą sprawą zastanawiamy się indywidualnie. Na początku Dyrektor omawia sprawę wraz z asystentami i lektorem. Podejmuje decyzję na podstawie zebranych danych. Konsultuje się też w razie potrzeby.