

PROCEDURA REKLAMACJI
obowiązująca w Branżowej Szkole I Stopnia „RAMUS” w Lublinie

Niniejsza procedura określa zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji Rodzica/prawnego opiekuna Ucznia objętego kształceniem w Szkole. Zgłoszenie reklamacji oznacza akceptację zasad zawartych w niniejszym dokumencie.

§1. Prawo do reklamacji

Rodzic ma prawo złożyć reklamację, jeśli uzna, że Szkoła objęła kształceniem Ucznia niezgodnie z umową lub obowiązującymi przepisami prawa oświatowego.

§2. Forma i termin

1. Reklamację należy złożyć:
 - 1) za pośrednictwem poczty tradycyjnej – na adres: RAMUS sp. z o.o. Juliana Ursyna Niemcewicza 24, Krępiec, 21-040 Świdnik, Polska
 - 2) mailowo na adres: sekretariat@ramus.pl
2. Termin składania reklamacji:
 - 1) do 7 dni od daty zaistnienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji,
 - 2) lub najpóźniej do 14 dni od zakończenia edukacji w Szkole.

§3. Treść reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko Rodzica oraz Ucznia,
- opis sytuacji będącej podstawą reklamacji,
- proponowaną formę rozwiązania problemu (jeśli dotyczy).

§4. Rozpatrzenie reklamacji

1. Szkoła rozpatruje reklamację w terminie 14 dni roboczych.
2. Szkoła może poprosić uczestnika o dodatkowe informacje lub dokumenty.

§5. Rekompensata

W przypadku uznania reklamacji, możliwe formy rekompensaty to m.in.:

- udostępnienie dodatkowych materiałów edukacyjnych,
- zwrot części opłaty – indywidualnie ustalany.

§6. Odwołanie

Rodzic może w terminie 2 dni od otrzymania odpowiedzi na reklamację złożyć odwołanie do Dyrektora Szkoły, które zostanie rozpatrzone w terminie 14 dni roboczych.

§7. Pozostałe postanowienia

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz zapisy Umowy o kształcenie.