

POLITYKA REKLAMACJI

Roszczenia reklamacyjne Klienta będą rozpatrywane w następującym zakresie:

1. Niezadowolenie z jakości usług
2. Przypisanie kursanta na nieodpowiedni poziom kursu (poziom za niski lub za wysoki)
3. Brak postępu lub niewystarczający postęp
4. Niedotrzymanie warunków umowy dotyczących terminów rozpoczęcia i zakończenia kursu.

Reklamacje należy składać w formie pisemnej. Pismo reklamacyjne może być złożone osobiście w biurze McGregor Language Schools, przesłane listownie na adres oddziału McGregor Language Schools lub przesłane drogą emailową na info@mcgregor.home.pl. Reklamacje nie spełniające powyższych wymagań, nie będą rozpatrywane.

McGregor Language Schools ustosunkuje się do przedstawionej reklamacji w ciągu 14 dni roboczych.

1. Niezadowolenie z jakości usług

Jeśli składający reklamację jest niezadowolony z jakości świadczonych usług i spełnia warunki, że do dnia złożenia reklamacji, był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, McGregor Language Schools w ramach rozwiązania problemu może zaoferować alternatywną grupę, zmianę lektora i/lub lekcje indywidualne o wartości równej kwocie za niewykorzystane zajęcia reklamowanego kursu. Jeśli składający reklamację nie jest w stanie lub nie chce zaakceptować żadnego z proponowanych rozwiązań, McGregor Language Schools zwróci 100% kosztów poniesionych przez składającego reklamację. Jeśli składający reklamację, do dnia złożenia reklamacji, nie był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, McGregor Language Schools uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i McGregor Language Schools.

2. Przypisanie kursanta na nieodpowiedni poziom kursu (poziom za niski lub za wysoki)

Jeśli składający reklamację uzna, że został przypisany na niewłaściwy poziom, McGregor Language Schools sprawdzi rekomendacje z testu i rozmowy diagnostycznej. Jeśli poziom grupy do której uczęszcza składający reklamację jest zgodny z poziomem zarekomendowanym przez McGregor Language Schools i składający reklamację do dnia złożenia reklamacji, był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, McGregor Language Schools podejmie próbę rozwiązania problemu oferując alternatywną grupę na poziomie niższym lub wyższym, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację. Jeśli składający reklamację nie jest w stanie lub nie chce zaakceptować żadnego z proponowanych rozwiązań, McGregor Language Schools zwróci 100% kosztów za niewykorzystane zajęcia. Jeśli składający reklamację został przypisany na poziom inny niż poziom rekomendowany przez McGregor Language Schools, McGregor Language Schools podejmie próbę rozwiązania problemu oferując alternatywną grupę na poziomie niższym lub wyższym, zgodnie z wnioskiem składającego reklamację. Jeśli składający reklamację nie jest w stanie lub nie chce zaakceptować żadnego z proponowanych rozwiązań, McGregor Language Schools zwróci 100% kosztów poniesionych przez składającego reklamację. Jeśli składający reklamację, do dnia złożenia reklamacji, nie był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, McGregor Language Schools uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i McGregor Language Schools.

3. Brak postępu lub niewystarczający postęp

Jeśli składający reklamację oświadczy, że zrobił niewystarczający postęp lub nie osiągnął żadnego postępu i spełnia warunki, że do dnia złożenia reklamacji, był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych i przynajmniej raz oficjalnie powiadomił McGregor Language Schools o swoim niezadowoleniu (poprzez Formularz skarg), McGregor Language Schools sprawdzi wyniki częściowych testów sprawdzających i zadania domowe składającego reklamację. Jeśli istnieją dowody na brak postępów, McGregor Language Schools zwróci 100% kosztów poniesionych przez składającego reklamację. Jeśli składający reklamację, do dnia złożenia reklamacji, nie był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, lub jeśli nie istnieją dowody na brak postępów McGregor Language Schools uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i McGregor Language Schools.

4. Niedotrzymanie warunków umowy dotyczących terminów rozpoczęcia i zakończenia kursu.

Jeśli McGregor Language Schools nie spełniła warunków dotyczących terminów rozpoczęcia i zakończenia kursu, które wynikają z umowy zawartej między McGregor Language Schools a klientem, McGregor Language Schools zwróci 100% kosztów poniesionych przez składającego reklamację.