

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 BSMP Sp. z o.o., przesłane listownie na adres oddziału BSMP Sp. z o.o. lub przesłane drogą emailową na info@mcgregor.home.pl. Reklamacje nie spełniające powyższych wymagań, nie będą rozpatrywane.

BSMP Sp. z o.o. ustosunkuje się do przedstawionej reklamacji w ciągu 5 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, BSMP Sp. z o.o. 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, BSMP Sp. z o.o. 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, BSMP Sp. z o.o. uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i BSMP Sp. z o.o..

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

Jeśli składający reklamację uzna, że został przypisany na niewłaściwy poziom, BSMP Sp. z o.o. sprawdzi rekomendacje z testu i rozmowy diagnostycznej. Jeśli poziom grupy do której uczęszcza składający reklamację jest zgodny z poziomem zarekomendowanym przez BSMP Sp. z o.o. i składający reklamację do dnia złożenia reklamacji, był obecny na 90% zajęć, przystąpił do wszystkich częściowych testów sprawdzających i wykonał 90% zadanych zadań domowych, BSMP Sp. z o.o. 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, BSMP Sp. z o.o. zwróci 100% kosztów za niewykorzystane zajęcia. Jeśli składający reklamację został przypisany na poziom inny niż poziom rekomendowany przez BSMP Sp. z o.o., BSMP Sp. z o.o. 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, BSMP Sp. z o.o. 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, BSMP Sp. z o.o. uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i BSMP Sp. z o.o..

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 BSMP Sp. z o.o. o swoim niezadowoleniu (poprzez Formularz skarg), BSMP Sp. z o.o. sprawdzi wyniki częściowych testów sprawdzających i zadania domowe składającego reklamację. Jeśli istnieją dowody na brak postępów, BSMP Sp. z o.o. 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 BSMP Sp. z o.o. uzna roszczenie reklamacyjne za bezpodstawne i rozpatrzy je na warunkach rezygnacji z kursu, zgodnie z umową zawartą między składającym reklamację i BSMP Sp. z o.o..

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

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