



Procedura di gestione dei reclami

Questo documento descrive la **Politica e la Procedura di gestione dei reclami** della Solemar Academy e intende garantire il rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia di gestione dei reclami. Il documento si applica a tutti i dipendenti, collaboratori e dirigenti della Scuola.

L'obiettivo di questa politica è quello di ridurre il rischio di contenzioso per la gestione dei reclami dei nostri clienti in modo tempestivo ed efficace e di minimizzare il rischio di danni alla reputazione della Scuola.

La Direzione della Solemar Academy è responsabile per l'applicazione di questa procedura e si impegna a rivedere la sua politica annualmente per garantire il rispetto costante dei regolamenti e delle normative in vigore.

Tutti i dipendenti e i collaboratori della Solemar Academy sono informati circa i contenuti di questo documento.

Definizione di reclamo

Per reclamo si intende qualsiasi comunicazione **messa per iscritto** da uno studente inerente alla condotta, al lavoro o ai servizi resi dalla scuola o dai suoi dipendenti o collaboratori.

Ai reclami comunicati **verbalmente**, la scuola riserva il medesimo trattamento di un reclamo scritto.

La scuola detiene un **Registro dei reclami**, ossia un database nel quale si tiene traccia di tutti gli elementi del processo di gestione dei reclami, al fine di monitorare eventuali tendenze o criticità e per la produzione periodica di report.

Procedura

Lo studente non soddisfatto del proprio corso, del proprio alloggio o di un servizio reso dalla Solemar e intende avanzare un reclamo, è tenuto a seguire i seguenti passaggi:

1) Reclami relativi alla scuola.

- Per problemi minori riguardanti i contenuti e le dinamiche delle lezioni di lingua o l'andamento della classe, lo studente può parlare direttamente con il proprio insegnante prima della lezione, durante le pause o dopo la lezione. Gli insegnanti sono pronti a confrontarsi con tutti e a trovare una soluzione nel più breve tempo possibile, richiedendo eventualmente ausilio e supporto, per i casi che ritengono gravi, alla Direzione.
- Se si vuole segnalare un problema relativo al proprio insegnante o chiedere chiarimenti in merito agli orari del corso o alla loro struttura, si deve contattare il Direttore dei corsi o in alternativa inviare una segnalazione all'indirizzo info@solemar-academy.com o utilizzare il form online: <https://solemar-academy.com/reclami/>

2) Danni potenziali o danni subiti.

Se il problema riguarda questioni più delicate, in particolare se si vogliono segnalare comportamenti inappropriati, casi di molestie o bullismo dei propri compagni di corso, è necessario rivolgersi alla Direzione o utilizzare il form online.

3) Richieste di misure correttive.

- Se si vuole presentare un reclamo per il proprio alloggio o per i servizi opzionali (attività del tempo libero, escursioni), è necessario inviare una e-mail e fornire tutti i dettagli utili all'indirizzo info@solemar-academy.com.
- Per chiedere un rimborso o una cancellazione, è necessario seguire le indicazioni specificate nelle [Condizioni Generali](#) della scuola.

La Scuola si impegna a:

- Trovare una soluzione tempestiva ad ogni problema segnalato e ad adoperarsi affinché non si ripresentino più le medesime occasioni di disagio.
- Registrare i reclami nel suo Registro.
- Inviare tempestiva segnalazione di trattamento del problema e di risoluzione all'interessato, specificando il Nome della persona che ha preso in carico la gestione del reclamo.
- Specificare, ove possibile, i tempi previsti per l'esito del reclamo.

Revisione 3 del 16/12/2020