

# High Szkoła Jazdy



## Ogólne zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji i wniosków w High Szkoła Jazdy

### DEFINICJA

Reklamacją jest wystąpienie Klienta skierowane do Ośrodka Szkolenia Kierowców High Szkoła Jazdy, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez OSK High. Wniosek to informacja ze strony Klienta, w jego ocenie mająca poprawić jakość lub organizację świadczonych usług.

### MIEJSCE I FORMA ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w następujący sposób:

- na piśmie, w siedzibie OSK High, lub wysłana za pośrednictwem operatora pocztowego na adres Ośrodek Szkolenia Kierowców High Szkoła Jazdy, ul. Chwaliszewo 76, 61-104 Poznań,
- ustnie, telefonicznie do kierownika (właściciela) OSK High Szkoła Jazdy pod nr telefonu +48 694 300 255 lub w siedzibie firmy wskazanym powyżej,
- elektronicznie - za pośrednictwem poczty e-mail na adres [biuro@high.com.pl](mailto:biuro@high.com.pl)

### SPOSÓB SKŁADANIA REKLAMACJI LUB WNIOSKU

Reklamacja powinna zostać złożona przez Klienta niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności świadczonej usługi z warunkami wynikającymi z umowy zawartej pomiędzy Klientem i OSK High lub niezgodności świadczonej usługi - kursu prawa jazdy, kursu kwalifikacji zawodowych, doskonalenia techniki jazdy z obowiązującymi przepisami odnoszącymi się odpowiednio do w/w zakresów.

Kierownik OSK High może zwrócić się do Klienta i przedstawić dodatkowe wyjaśnienia lub informacji, celem rozpatrzenia złożonej reklamacji.

Każdy Klient OSK High może również złożyć wniosek dotyczący sugerowanych zmian w funkcjonowaniu OSK High lub świadczeniu usług.

### SPOSÓB I TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI / ODPOWIEDZI NA WNIOSEK

Każda reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie po jej otrzymaniu, w terminie do 14 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji i udzielenia dodatkowych wyjaśnień, jeżeli były konieczne. W przypadkach złożonych OSK High może przedłużyć okres na rozpatrzenie reklamacji, informując Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.

Odpowiedzi na złożone wnioski kierowane są do Klienta niezwłocznie po ich rozpatrzeniu przez pracowników lub Kierownika OSK High Szkoła Jazdy.

Odpowiedzi o rozpatrzeniu reklamacji wysyłane są do Klienta w następujący sposób:

- pocztą tradycyjną na adres do korespondencji, jeżeli reklamacja została złożona w formie pisemnej,
- pocztą e-mail na podany adres, jeżeli reklamacja została złożona ustnie lub w wiadomości e-mail.

### ODWOŁANIE OD DECYZJI OSK HIGH SZKOŁA JAZDY

Klientowi przysługują następujące prawa:

- złożenie skargi na działalność OSK High do Starosty Miasta Poznań, organu sprawującego nadzór nad OSK - w zakresie dotyczącym zasad prowadzenia szkolenia wynikających z obowiązujących w tym zakresie przepisów
- wystąpienie na drogę postępowania sądowego, wg właściwości siedziby OSK High Szkoła Jazdy tj. Sąd Rejonowy Poznań Stare Miasto w Poznaniu.