

Políticas y procedimiento de quejas

La administración y el personal de ELI Schools siempre buscarán prevenir reclamaciones y quejas generales, asegurando que los estudiantes estén satisfechos con todos los aspectos de su experiencia en ELI. Se espera que los miembros del personal sean justos, corteses, profesionales y serviciales en todos los tratos con los estudiantes. Todas las quejas se consideran seriamente, se investigan a fondo y se manejan en consecuencia.

Si un estudiante tiene una queja que le gustaría resolver, le pedimos que informe al miembro del equipo que corresponda, mediante el siguiente procedimiento.

Si la queja está relacionada con:	Acción a seguir:
1. Tuclase, nivel u otro tema académico	Por favor, habla con tu profesor si crees que puede resolver la situación o con el Coordinador Académico.
2. Alojamiento	Por favor, contacta a recepción o al Gerente de Acomodación
3. Actividades, talleres u otros	Por favor, contacta con recepción o con el Gerente de la escuela
4. Mercadeo de la empresa, políticas, publicidad, precios y otros	Por favor, contacta con recepción o a la Dirección de las escuelas a peter@elidublin.com

Una vez que el estudiante ha informado al departamento correspondiente, debe recibir una respuesta dentro de las próximas 24 horas. Una solución puede tomar más tiempo que esto en algunos casos, pero el estudiante debe sentir que se está progresando dentro de un plazo razonable. Si el estudiante sigue insatisfecho y el problema sigue sin resolverse, el estudiante debe presentar una queja formal por escrito o una apelación al Coordinador Académico. El estudiante debe poner por escrito una explicación de la naturaleza exacta del problema y la razón de la queja y presentarla al Coordinador Académico. Si el problema no se resuelve adecuadamente, puede consultar al Director de las escuelas. El Director de las escuelas puede pedirle al estudiante una reunión para discutir e intentar resolver el problema. El estudiante recibirá una declaración formal que confirma la decisión de la compañía en respuesta a la queja, dentro de 5 días hábiles.

ELI Dublin

7 Herbert Place
Grand Canal Dock
Dublin 2, D02 EH93

ELI Drogheda

Thomas Charles Wright Centre
9 Merchant's Quay
Drogheda, A92 VF97

Contact us

hello@elischools.com
+353 1 55 98 717
elischools.com