



RACK AND RETURN

Condiciones generales y específicas de Rack and Return

1. Reclamaciones y apelaciones
2. Conflictos de intereses
3. Protección de datos
4. Diversidad e igualdad
5. Cambios razonables
6. Consideraciones especiales
7. Negligencia y mala administración
8. Cancelaciones y reembolsos

1. Política de reclamaciones y apelaciones

En Rack and Return tenemos como objetivo brindar un alto nivel de servicio y formación, y reconocemos que el proceso de recepción y tratamiento de feedback es un elemento importante para mantener ese servicio. Como resultado, tenemos establecida la política de reclamaciones y apelaciones, que está diseñada para asegurar que cada cliente tenga la oportunidad de dejar sus comentarios de manera informal o formal, lo que nos permitirá atender mejor las necesidades individuales de ese cliente y mejorar nuestro servicio para futuras ocasiones.

Debemos asegurarnos que:

- el proceso de envío de opiniones y reclamaciones sea sencillo y lineal
- que este feedback se procese de forma correcta y siempre reciba una respuesta en forma de disculpa o alguna acción



RACK AND RETURN

- que este feedback se documente de forma que tengamos un histórico de nuestro progreso y que podamos asegurar una mejora continua de nuestro servicio

Los estudiantes y candidatos que deseen expresar su insatisfacción con los servicios ofrecidos por un proveedor autorizado (APP, en las siglas en inglés) de WSET deberán dirigir su petición directamente al APP. Solo cuando se haya seguido el procedimiento de reclamaciones y apelaciones completo de la APP y el querellante continúe insatisfecho con el resultado, deberá comunicarse con WSET.

Definición de una Reclamación: Una reclamación es una expresión de insatisfacción con los estándares de servicio en Rack and Return que afecte negativamente a nuestros candidatos y estudiantes. Así, pueden serlo, aunque no estén limitados a, problemas con el contenido, la eficacia de la enseñanza, la profesionalidad y / o el conflicto personal con un representante de Rack and Return.

Todos los candidatos y estudiantes tienen derecho a dar su opinión y el proceso de emisión de una queja no perjudica en modo alguno al querellante. Es importante que esta información esté fácilmente disponible y que las reclamaciones puedan presentarse con la máxima confidencialidad. Existen dos formas de presentar una reclamación a Rack and Return: formal e informal.

Reclamaciones informales: La mayoría de las reclamaciones requieren una respuesta inmediata y una resolución rápida. Una reclamación informal es la forma más adecuada de tratar la gran mayoría de las quejas, permitiendo la mediación, la resolución y la reanudación del servicio sin incurrir en proceso largo. Para presentar una reclamación informal es suficiente contactar con un miembro del equipo de Rack and Return, aunque siempre recomendamos enviarnos un email a info@rackandreturn.com para mantener un historial de la reclamación en el caso de pasar al procedimiento formal más adelante.

Rack and Return responderá en el plazo de los 3 días hábiles, aunque generalmente la respuesta es inmediata con tal de resolver el problema lo antes posible,

Reclamaciones formales: En caso de que una queja no pueda resolverse de manera informal, puede ser necesario recurrir a un



RACK AND RETURN

enfoque más formal para permitir un proceso más largo y una mayor consideración del asunto. Para presentar una reclamación formal, Rack and Return necesitará la siguiente información, enviada por correo electrónico a info@rackandreturn.com:

- Nombre, dirección e información de contacto
 - Detalles completos de la reclamación: la causa de la insatisfacción con la operativa, las acciones o un comportamiento determinado
-
- Toda la información acompañante: documentación relevante, fechas, lugares, posibles testigos
 - Detalles de cualquier intento previo de resolver la situación insatisfactoria en cuestión
 - Acción o respuesta deseada que se espera tras la resolución de la situación insatisfactoria.

La reclamación será tramitada por un representante de Rack and Return que no esté involucrado en el objeto de la misma. Se obtendrá una respuesta, incluida la explicación de nuestro proceso y una resolución propuesta, en el plazo de 14 días hábiles.

Excepcionalmente, este plazo puede alargarse en el caso de necesitar una investigación del objeto de reclamación más completa, en cuyo caso se enviará un aviso al querellante.

Reclamaciones a WSET: Si se ha seguido el procedimiento de reclamaciones y no se ha encontrado una solución, el siguiente paso es contactar con WSET. Esta información está disponible a través del Campus Global de WSET, y puede ponerse a disposición del querellante por Rack and Return, en el caso de seguirse este proceso.

Apelaciones: Si el demandante no está satisfecho con la respuesta del equipo de la institución WSET, el siguiente paso consiste en presentar una apelación, de acuerdo con la Política de apelaciones contra la institución WSET. Todas las apelaciones deben recibirse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción del resultado de la reclamación por el equipo de administración de WSET.

2. *Política de conflictos de intereses*

Rack and Return reconoce que para salvaguardar la integridad de nosotros mismos como APP y de WSET como proveedor de cursos,



RACK AND RETURN

debemos tener una política para identificar y gestionar posibles conflictos de intereses. Éstos pueden surgir de varias formas y algunos son gestionables, mientras que otros deben ser notados y evitados por completo. Nuestra política en este sentido es:

- Ser diligentes y transparentes en nuestro enfoque para ofrecer cursos WSET, asegurando que nuestros roles establecidos se cumplan por completo.
- Estar atentos a posibles conflictos de intereses, señalarlos y tratarlos de la manera apropiada, incluyendo un señalamiento inmediato de cualquier incumplimiento de conducta a WSET.
- Estar atentos a los comentarios de estudiantes y candidatos, sin comprometer la información sensible y / o la cadena de reclamaciones / apelaciones.
- Asegurar, en la medida que podamos, que todos los procesos y procedimientos esenciales se sigan al pie de la letra, particularmente con respecto a los materiales de examen.

Rack and Return trabajará diligentemente para garantizar que cualquier posible conflicto de intereses se declare al HOQC y se registre con el propósito de mejorar futuras prácticas y nuestros propios procesos.

3. *Protección de datos*

Rack and Return se compromete a proteger la privacidad de nuestros estudiantes y candidatos. Mantener sus datos seguros es una de nuestras principales prioridades. Rack and Return cumple con nuestras obligaciones bajo la legislación de protección de datos al mantener los datos personales actualizados; almacenándolo y destruyéndolo de forma segura; no recopilando o reteniendo cantidades excesivas de datos; protegiendo los datos personales de pérdida, mal uso, acceso no autorizado y divulgación; garantizando que existan medidas técnicas adecuadas para proteger los datos personales y garantizando una transparencia total sobre cómo gestionamos sus datos.



RACK AND RETURN

¿Por qué recopilamos tus datos personales?

1. Para inscribirte como candidato a WSET y permitirte realizar exámenes para las calificaciones de WSET.
2. Para administrar y realizar tu prueba de evaluación, incluyendo la introducción de ajustes razonables y / o consideraciones especiales.
3. Para comunicarnos con WSET y emitir los resultados de su examen y el certificado de certificación correspondiente.
4. Para enviarte la información sobre el curso o evento para el que estás registrado (o para que el que hayas expresado interés).
5. Para procesar las ventas de productos o servicios que has adquirido con nosotros
6. Para verificar tu identidad
7. Para enviarte comunicaciones de marketing, incluida información sobre nuestros cursos y próximos eventos.

Qué datos personales recopilamos

Podemos recopilar la siguiente información personal:

1. Tu nombre, fecha de nacimiento, sexo y detalles de contacto (éstos pueden incluir tu dirección postal, números de teléfono y dirección de correo electrónico);
2. En casos determinados, la información relacionada con la salud que puede ser requerida para respaldar las solicitudes de ajustes razonables y / o consideración especial en el contexto de los exámenes para las calificaciones WSET.

No compartimos tus datos personales con ninguna compañía externa o terceros, fuera de WSET, para fines de exámenes y resultados de pruebas. No almacenamos ningún dato durante más tiempo del



RACK AND RETURN

estrictamente necesario, con la excepción de fines de marketing como nuestro boletín de noticias e información relacionada con cursos y degustaciones, todo lo cual es opcional.

4. *Diversidad e igualdad*

En Rack and Return, estamos comprometidos a garantizar una oportunidad justa y equitativa para todos nuestros estudiantes. Las siguientes políticas se aplican a todos los miembros del personal de Rack and Return, así como a todos los candidatos, estudiantes y educadores asociados:

Rack and Return asegurará oportunidades justas e iguales para todos los estudiantes al:

- Promover el acceso abierto a todas las calificaciones WSET disponibles, suponiendo que se hayan cumplido los requisitos (edad mínima, requisitos / conocimientos previos cuando corresponda)
- Asegurar que el plan de enseñanza y el material relevante no discriminen ilegalmente a nadie en base de discapacidad, edad, matrimonio y asociación civil, reasignación de género, embarazo y maternidad, raza, religión o creencias, sexo y orientación sexual (teniendo en cuenta la edad mínima legal para la compra minorista de alcohol y las normas de evaluación)
- Permitir que los candidatos con necesidades educativas especiales, discapacidades o lesiones temporales accedan a las evaluaciones de WSET sin cambiar las demandas de la evaluación de acuerdo con nuestras políticas de Ajustes Razonables y Consideraciones Especiales
- Fomentar que estudiantes y candidatos expresen sus opiniones sobre cómo podemos mejorar nuestra política y señalar cualquier problema que surja.
- Revisar esta política regularmente para asegurar que continúa cumpliendo con los requisitos legislativos y organizativos y que sea la adecuada



RACK AND RETURN

En Rack and Return tenemos una política de puertas abiertas para todos los comentarios, así como para su cotejo al final de cada curso. Fomentamos el debate abierto y, sobre todo, estamos aquí para escuchar sobre cualquier asunto o problema de los estudiantes en relación con el acceso, la igualdad y la experiencia.

5. *Ajustes razonables*

Rack and Return se compromete a garantizar que cada estudiante tenga una oportunidad justa y equitativa tanto en los cursos como en los exámenes, así como a garantizar un sistema de evaluación de cada candidato de manera que no lo ponga en ventaja o desventaja respecto a otros candidatos. Por esta razón ocasionalmente tendremos que introducir un Ajuste Razonable para un candidato en concreto.

Un ajuste razonable es una acción que ayude a reducir el efecto de una discapacidad o impedimento que ponga al candidato en una posición de desventaja importante en una situación de evaluación o de prueba. Ajustes razonables han de ser aprobados por WSET y ejecutados antes de que tenga lugar dicha evaluación; constituyen una adaptación que conceda al candidato el acceso a la evaluación. El uso de un ajuste razonable no se tendrá en consideración a la hora de evaluar el trabajo del candidato.

Los ajustes razonable no deben concederle una ventaja indebida respecto a los candidatos quienes no tengan implementados los ajustes razonables, y tampoco pueden afectar la confiabilidad y validez de los resultados de la evaluación como se detalla en las Especificaciones correspondientes.

Ajustes razonables pueden incluir:

- el cambio de los estándares de evaluación, concediendo a los candidatos un tiempo extra para completar la prueba de evaluación
- la adaptación de los materiales de evaluación, como por ejemplo, ofreciéndolos con tamaño de letra más grande



RACK AND RETURN

- la inclusión de facilitadores de accesibilidad durante la evaluación, como a un intérprete de lenguaje de señas o a un lector
- la adaptación de la sala de evaluación, como por ejemplo quitando los estímulos visuales para un candidato autista.

Rack and Return está comprometido con la identificación de cualquier necesidad especial que pueda requerir un ajuste razonable en el momento de la inscripción, lo que requiere un aviso con una antelación del mínimo de un mes para enviar esta solicitud a WSET. Rack and Return reconoce que WSET se reserva el derecho de solicitar la opinión de agencias independientes, según corresponda, para tomar una decisión sobre acuerdos específicos, y también recuerda que no podemos ofrecer ajustes razonables para los candidatos hasta que hayan sido aprobados por WSET.

6. *Política de consideraciones especiales*

Una consideración especial es una acción tomada después de una evaluación para permitir que los candidatos que han sido desfavorecidos por una enfermedad temporal, lesión, indisposición o circunstancias adversas en el momento de la evaluación demuestren su logro.

La consideración especial no concederá una ventaja injusta respecto a los candidatos a quienes no se aplica una consideración especial, ni alterará las demandas de evaluación de la calificación como se detalla en las Especificaciones correspondientes.

Un candidato puede ser elegible para una consideración especial en los casos siguientes:

- Su rendimiento en una evaluación se ve afectado por circunstancias fuera del control del candidato. Éstas pueden incluir una enfermedad personal reciente, un accidente, una pérdida o unas condiciones de la sala de prueba
- Los acuerdos de evaluación alternativos que se hubieran establecido antes de la evaluación resultaron inapropiados o inadecuados



RACK AND RETURN

- La aplicación de una consideración especial no induciría a error al usuario del certificado en cuanto al logro del candidato.

Para procesar una consideración especial, Rack y Return requiere un aviso de al menos 10 días hábiles. Se brindará todo el apoyo al candidato, aunque WSET finalmente tendrá la decisión final de si se otorga una consideración especial. Rack and Return se compromete a ser abierto y transparente con el proceso y la decisión con el candidato en cuestión, de principio a fin.

7. *Política de negligencia y mala administración*

Rack and Return es plenamente consciente de todas las políticas y procedimientos de WSET establecidos para proteger la integridad tanto de nuestros estudiantes como de WSET como institución. Estamos comprometidos a identificar cualquier problema antes y a medida que surja, señalándolo a la WSET y tomando medidas inmediatas.

Para garantizar un mantenimiento del procedimiento adecuado, Rack and Return se compromete a:

- Una comprensión clara de los roles y responsabilidades de cada miembro de la APP, y a la manera de identificación de una posible mala práctica o mala administración dentro de ello.
- Reuniones operativas semanales para cubrir estos puntos, entre otros asuntos.
- Transparencia total con WSET y cooperación total para cualquier consulta o investigación.

8. *Política de cancelaciones y reembolsos*

En Rack and Return somos conscientes de que, a pesar de todos los esfuerzos de los estudiantes, habrá circunstancias en las que un curso tenga que retrasarse o cancelarse. Como resultado, tenemos una política simple de cancelaciones y reembolsos para estos casos.

Una vez realizado el pago de un curso, es responsabilidad del estudiante asegurarse de que esté preparado y pueda asistir. En la



RACK AND RETURN

medida que podamos, seremos flexibles para permitir retrasos de fechas e inscripción en otros cursos adecuados en el caso de cambios de horario y situaciones inevitables. Las cancelaciones y reembolsos solo están disponibles en determinados casos y se evalúan caso por caso:

- Si Rack and Return cancela un curso sin que sea responsabilidad de los estudiantes, se ofrecerá una opción de cancelación y de un reembolso completo junto con la posibilidad de inscripción en la próxima fecha disponible, en caso de que los estudiantes deseen volver a reservar un curso.
- Si el estudiante no puede asistir al curso por algún motivo, debe comunicar la cancelación con una antelación mínima de 15 días hábiles para recibir un reembolso. Pasado este plazo, Rack and Return no emitirá ningún reembolso
- Si un estudiante solo puede asistir a parte de un curso determinado por algún motivo, no se ofrecerá un reembolso parcial
- Si un estudiante no puede asistir al curso por algún motivo, se debe avisar con una antelación mínima de 10 días hábiles para cambiar las fechas a otro curso apropiado. Pasado este período, Rack y Return no tiene la obligación de reorganizar otra fecha apropiada para el estudiante, aunque nos esforzaremos por ser lo más flexibles posible a este respecto.
- Si se entregaron materiales de estudio, el costo de estos se restará de todos los reembolsos realizados.

COVID 19

Debido a la circunstancia especial de COVID-19 en España, hasta nuevo aviso, los estudiantes pueden posponer su curso dentro del período normal de 2 semanas sin pérdida de su lugar o reserva. Tan pronto como se anuncien las fechas futuras, tendrán prioridad en esos cursos sin costo adicional. Este aplazamiento puede hacerse hasta 24 horas antes del comienzo de un curso.

Somos conscientes de que pueden surgir complicaciones y que los horarios pueden cambiar, y por eso instamos a los estudiantes a comunicarnos de inmediato la posibilidad de que no puedan asistir a



RACK AND RETURN

un curso, en parte o en su totalidad. Cuanto antes estemos al tanto de cualquier complicación, antes podremos empezar a trabajar para encontrar una solución adecuada desde Rack and Return.