

Medidas de subsanación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la Áreas responsables de la Carta.

En un plazo máximo de 15 días hábiles, el Área responsable se dirigirá al alumno por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones

Los alumnos pueden presentar reclamaciones, quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

- A través de la dirección de email: info@fivestarsfitness.com
administración@fivestarsfitness.com
- A través de la página web: <https://fivestarsfitness.com/conocenos/>
- A través del campus virtual (mensajería directa)
- De forma presencial en el Departamento de Atención al Cliente: Calle Juan Martínez Montañés nº 2, 29004 (Málaga).
- Por correo postal: Calle Juan Martínez Montañés nº 2, 29004 (Málaga).

Contacto

FIVESTARS IGS

Calle Juan Martínez Montañés nº2
29004 (Málaga)

Teléfono: 951 704 070

Mail: info@fivestarsfitness.com

Web: <https://fivestarsfitness.com/>



Autobús: Líneas 1, 3 y 5



Cercanías: Líneas 1 y 2



Metro: Línea 2

Carta de Servicios

Empresa especializada en cursos sobre entrenamiento personal y nutrición deportiva.

FIVESTARS
INTERNATIONAL GRADUATE SCHOOL



Según norma UNE 93200:2008
Fecha de emisión: 22 de marzo de 2021
Edición 01

Normativa reguladora

La Carta de Servicios cumple con los requisitos establecidos en la norma UNE 93200:2008.

Las normas reguladoras de la oferta formativa de FiveStars IGS se publica en su página web:

<https://fivestarsfitness.com>

Servicios objeto de la carta y compromisos

Servicios de formación

- Mantener permanentemente actualizada la información sobre los cursos en la página web.
- Mantener las acreditaciones de nuestros cursos, otorgadas por las diferentes organizaciones.
- Obtener una valoración mínima de 7 puntos con relación a la profesionalidad y nivel de conocimiento de los profesores.
- Obtener una valoración mínima de 7 puntos en cuanto a los manuales de formación.
- Obtener una valoración media de al menos 7 puntos en la satisfacción general del curso.
- Facilitar en el 100% de los cursos material didáctico (documentación, manuales...) actualizado, ofreciendo nuevas aplicaciones de ayuda al estudio.
- Garantizamos la impartición del 100% de los seminarios web programados en los cursos.

Servicios de atención al cliente y calidad de servicio

- Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la web/correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Responderemos todas las reclamaciones o quejas en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Tramitaremos las matriculas y altas de alumnos en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Garantizamos el mantenimiento de nuestra plataforma, resolviendo cualquier incidencia que pueda surgir en un plazo inferior a 2 días hábiles.

Mecanismos de comunicación de resultados

Los resultados de los indicadores de los compromisos de la Carta de Servicios se publicarán anualmente a través de la página web de FiveStars IGS.

<https://fivestarsfitness.com/carta-de-servicios>

Derechos y obligaciones

Derechos

- Recibir una formación de calidad, actualizada y con medios adecuados.
- Expresar su propia valoración y opinión sobre los cursos recibidos.
- Protección de sus datos personales.
- Recibir información y orientación laboral.
- Obtener respuesta a las demandas realizadas en función del canal empleado.
- Ser tratados con respeto.
- Obtener diploma acreditativo de la formación recibida

Obligaciones

- Es obligación del alumno asistir a clase para poder certificarse.
- Es obligación del alumno un comportamiento correcto durante el desarrollo del curso.
- FiveStars IGS, en caso de observar un comportamiento inadecuado del alumno y que pueda perjudicar el desarrollo del curso, se pondrá en contacto con el alumno al objeto de que cese en su actitud.
- Si el alumno continuase perjudicando el desarrollo del curso, FiveStars IGS hace uso de su derecho para expulsar al alumno sin devolución de ningún tipo de importe por causa justificada.
- Son causas de expulsión del alumno: robar, causar daños de forma intencionada, increpar a otros alumnos y perjudicar el desarrollo del curso.
- Aportar la documentación necesaria para la realización de las gestiones administrativas del curso.
- Respetar los horarios de atención y los plazos establecidos para la correcta impartición de los cursos.
- Utilizar los cauces establecidos para plantear cualquier queja, sugerencia o reclamación

NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

Orden ESS/1897/2013, de 10 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación. Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

Real Decreto 711/2011, de 20 de mayo, por el que se establecen tres certificados de profesionalidad de la familia profesional Actividades físicas y deportivas que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualiza el certificado de profesionalidad establecido en el Real Decreto 1209/2009, de 17 de julio.