

1-Cancelaciones y reembolsos

En Canarias Wine Academy (CWA) tratamos de priorizar la satisfacción de los alumnos a la vez que buscamos políticas justas tanto para la academia como para nuestros alumnos, por ello, hemos establecido las siguientes condiciones para la cancelación y reembolso de inscripciones:

Condiciones de cancelación:

- El alumno inscrito en un curso puede cancelar su participación si cumple con los siguientes plazos:
- Comunicación con **30 días hábiles** antes del inicio del curso: Reembolso total del importe de la matrícula.
- Cancelación entre **30 y 20 días hábiles** antes del curso: En caso de no poder asistir al curso para el que se ha matriculado, el alumno podrá modificar la inscripción a otra fecha disponible.
- Cancelación con menos de **20 días hábiles** de antelación: No se realizará ninguna devolución.

Procedimiento de cancelación:

- CWA confirmará la cancelación por correo electrónico.
- Se procesará el reembolso dentro de los 14 días hábiles siguientes mediante transferencia bancaria.

Comunicación de cambios o cancelaciones:

- Cualquier cambio o cancelación debe comunicarse a la dirección de correo electrónico wset@winesoul.es

Cancelación por parte de Canarias Wine Academy:

- CWA podrá cancelar un curso hasta 5 días hábiles antes de la fecha del mismo por razones de fuerza mayor o si no se cubriera el mínimo de participantes requerido.
- Se notificará a los candidatos cualquier cambio o cancelación con la máxima antelación posible.
- En caso de cancelación, se reprogramará el curso en la fecha más apropiada. Si el alumno no puede asistir a la nueva convocatoria, se reembolsarán todos los pagos realizados, excepto los costos de los materiales proporcionados.

2-Diversidad e igualdad

La Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, publicada en el BOE el 13 de julio de 2022, tiene como objetivo principal garantizar la plena igualdad de los ciudadanos y combatir cualquier forma de discriminación. Este aborda diversos ámbitos, incluyendo el educativo.

Objeto y ámbito de la ley:

- La ley busca garantizar y promover el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, respetando la dignidad de las personas.
- Establece principios de actuación para los poderes públicos y regula derechos y obligaciones de personas físicas y jurídicas, tanto públicas como privadas.

- Desde el punto de vista subjetivo, prohíbe la discriminación basada en diversas categorías como edad, nacionalidad, sexo, religión, discapacidad, orientación sexual, entre otras.

Derecho a la igualdad de trato y no discriminación en el ámbito educativo:

- El artículo 13 de la ley aborda específicamente el ámbito educativo.
- Las administraciones educativas deben tomar medidas para eliminar estereotipos y garantizar la ausencia de discriminación, especialmente en criterios y prácticas de admisión y permanencia en los centros.
- La formación del profesorado debe incluir el contenido específico de atención a la diversidad, igualdad de trato y no discriminación.
- El currículo educativo debe destacar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, fomentando la inclusión de enseñanzas al respecto en los planes de estudio.

3-Privacidad y protección de datos

En Canarias Wine Academy (CWA), nos comprometemos a proteger la privacidad y los datos de nuestros alumnos. Esta política detalla cómo gestionamos la información personal y cómo se comparte con Wine & Spirit Education Trust (WSET) cuando sea necesario.

Datos Compartidos con WSET:

CWA comparte ciertos datos con WSET para garantizar la gestión adecuada de los diversos cursos. Los datos compartidos pueden incluir, entre otros, nombres, fecha de nacimiento, género, dirección de correo electrónico y documentación proporcionada para solicitudes de ajustes razonables o consideraciones especiales.

Tratamiento de Datos por WSET:

Todos los datos compartidos con WSET se gestionarán de acuerdo con la Política de Privacidad de WSET. Es importante que los alumnos revisen esta Política para comprender cómo se manejará y protegerá su información.

Consentimiento del alumno:

Al inscribirse en los cursos de CWA, los alumnos otorgan su consentimiento para compartir los datos necesarios con WSET para la administración efectiva de los cursos y exámenes.

Seguridad de Datos:

CWA se compromete a salvaguardar la información personal de los alumnos con medidas de seguridad para prevenir el acceso no autorizado, el uso indebido o la divulgación de datos.

Derechos del usuario:

Los alumnos tienen el derecho de acceder, corregir, eliminar u objetar el procesamiento de sus datos personales. Cualquier solicitud relacionada con la privacidad de datos debe dirigirse a ana.martin@winesoul.es (Directora y contacto principal de CWA)

Al continuar su participación en Canarias Wine Academy, los alumnos aceptan los términos de esta política de protección de datos.

4-Quejas y apelaciones

En Canarias Wine Academy (CWA), valoramos la calidad del servicio que brindamos a nuestros alumnos y nos esforzamos por ofrecer experiencias educativas efectivas y eficientes. Sin embargo, entendemos que puede haber ocasiones en las que el servicio no cumpla con las expectativas de los mismos. A continuación, detallamos nuestra política de quejas y apelaciones para garantizar una resolución adecuada y justa.

Proceso de quejas:

1. Presentación de la queja:

- Las quejas deben presentarse formalmente y por escrito a CWA.
- Contacto para la presentación de quejas: ana.martin@winesoul.es (Directora y contacto principal de CWA)

2. Contenido de la Queja:

- El reclamante debe proporcionar:
- Nombre, dirección y datos de contacto.
- Detalles completos de la queja, con documentos de respaldo si los hubiera.
- Detalles de intentos anteriores para resolver el problema.

3. Personas y Plazos:

- Confirmación de la recepción de la queja: En un plazo de 3 días hábiles.
- Plazo máximo de respuesta a la queja: 20 días hábiles desde la confirmación.

4. Proceso de Apelación:

- Si el reclamante no está satisfecho con la respuesta obtenida a su queja, puede apelar a la misma proporcionando los siguientes datos en el plazo de 7 días hábiles tras la recepción de la misma enviando mail a ana.martin@winesoul.es (Directora y contacto principal de CWA)
 - Los fundamentos de la apelación, es decir, la razón por la cual cree que la queja no ha sido tratada justa o adecuadamente.
 - Cualquier información adicional de respaldo que no haya incluido en la queja original.
 - El resultado que espera lograr
 - Plazo máximo de respuesta a la apelación: 20 días hábiles desde la confirmación.
- Si aún así no quedase conforme con la solución obtenida por la academia, la apelación se dirige a un nivel superior, es decir, el departamento de calidad de Wine & Spirits Education Trust. Contacto por mail: QA@wsetglobal.com. Todo esto será cuando se hayan agotado todos los intentos de resolución por parte de CWA.

5-Mala praxis y administración deficiente

Tanto CWA como WSET cuentan con políticas y procedimientos para proteger a los alumnos de WSET y salvaguardar la integridad de las calificaciones de WSET. CWA garantiza tanto el cumplimiento de las políticas internas como de WSET mediante esta política de mala praxis y administración deficiente, la cual proporciona un marco para que tanto nosotros desde CWA como nuestros alumnos, identifiquemos, informemos y gestionemos posibles casos.

El incumplimiento de las políticas y procedimientos de CWA o WSET puede caer en dos categorías distintas, pero relacionadas:

1. Administración deficiente: donde el incumplimiento generalmente es involuntario o resultado de errores, descuidos, falta de experiencia o procesos deficientes.
2. Mala praxis: donde el incumplimiento es intencional o el resultado de una acción negligente o temeraria sin consideración de las consecuencias de la acción.

Existen diversas formas en que la mala praxis o administración deficiente pueden ocurrir, citamos algunos ejemplos tanto para CWA como para los alumnos:

Para Canarias Wine Academy:

- No cumplir con las políticas y procedimientos de WSET
- No seguir los requisitos de WSET para la entrega de cursos o regulaciones de exámenes
- No comunicar un conflicto de intereses
- No informar de cambios en la propiedad/personal/ubicación/instalaciones de la academia
- Violación de la confidencialidad
- Publicidad engañosa

Para los alumnos:

- Copiar o facilitar el copiar, incluido el uso de dispositivos o materiales no autorizados en la normativa de exámenes
- Comportamiento disruptivo en un examen
- Plagio de cualquier tipo por parte de los alumnos
- Suplantación de identidad (incluida la falsificación de firmas)
- Lectura/modificación/copia/distribución no autorizadas exámenes
- Violación de la confidencialidad.

Como centro educativo autorizado de WSET, buscamos garantizar el cumplimiento de sus políticas y mantendremos registros de posibles o reales casos de mala praxis o administración deficiente por parte de alumnos o de nuestro personal.

Estamos obligados a notificar a WSET de inmediato cualquier problema de incumplimiento que pueda ser mala praxis. En el caso de tener constancia de algún ejemplo de estos hechos contactar con Ana María Martín en el siguiente mail: ana.martin@winesoul.es

6-Consideraciones especiales

Son aquellos ajustes otorgados a un alumno que ha experimentado temporalmente una enfermedad, lesión u otra circunstancia fuera de su control en el momento del examen, afectando significativamente su capacidad para realizarlo o demostrar conocimientos y comprensión en la evaluación. Se aplica a situaciones que ocurren inmediatamente antes o durante un examen, teniendo un impacto material en la capacidad del alumno para realizarlo o en su rendimiento. Para ser apto para consideraciones especiales, el alumno debe haber completado todo el curso y estar completamente preparado, de no ser por la enfermedad temporal, lesión u otra circunstancia.

Puedes ser apto para consideraciones especiales si:

- Tu desempeño en el examen se ve afectado negativamente por una circunstancia fuera de tu control, como enfermedad, lesión, duelo etc
- Los ajustes razonables acordados antes del examen resultaron inapropiados o insuficientes.
- La aplicación de consideraciones especiales no daría como resultado un aprobado y un certificado que tergiversa la capacidad del alumno para cumplir con los criterios de evaluación de la calificación.

Si consideras que necesitas una consideración especial, contacta con CWA tan pronto como sea posible. CWA te proporcionará un Formulario de Solicitud de Consideración Especial, que debe completarse y devolverse con la documentación de respaldo en un plazo de 10 días hábiles después del examen afectado. La información que envíes se compartirá con WSET y se manejará de acuerdo con la Política de Privacidad y Protección de Datos de WSET.

7-Ajustes razonables

Tanto Canarias Wine Academy (CWA) como Wine and Spirits Education Trust (WSET) buscan asegurar que nuestros cursos y exámenes sean accesibles para todos los estudiantes, eliminando cualquier ventaja o desventaja basada en discapacidades o habilidades diversas. Esta política y el proceso de ajustes razonables nos permiten colaborar con nuestros estudiantes antes de un examen, recopilando la información necesaria para presentar una solicitud a WSET y trabajar en arreglos que brinden acceso equitativo a las calificaciones.

Un ajuste razonable abarca cualquier adaptación o arreglo que reduzca los efectos de una discapacidad o dificultad conocida que perjudique sustancialmente la evaluación del alumno. Aunque el uso de un ajuste razonable no altera cómo WSET califica el examen o el resultado, no puede aceptarse cuando la dificultad particular del alumno afecta directamente el rendimiento necesario para completar los resultados de la evaluación (por ejemplo, incapacidad para oler o saborear en un examen de nivel 3). El objetivo principal de un ajuste razonable es garantizar un acceso equitativo a una calificación de WSET, sin conferir ventajas injustas ni afectar la confiabilidad general de los resultados de la evaluación especificados en la descripción del curso.

Ejemplos de ajustes razonables incluyen:

- Modificaciones en los arreglos estándar de evaluación, como otorgar más tiempo a los candidatos para completar el examen.
- Adaptación de materiales de evaluación, como proporcionarlos en formato de texto grande.
- Facilitadores de acceso durante la evaluación, como un intérprete de lengua de señas.
- Reorganización de la sala de evaluación, como la eliminación de estímulos visuales para candidatos autistas.

CWA recopilará la información necesaria para enviar un formulario de solicitud de ajuste razonable a WSET, quien desde Londres deberá aprobar y organizar los ajustes antes del examen. Antes de la matriculación con CWA, proporcionaremos a todos los alumnos acceso a esta política y la oportunidad de identificar cualquier necesidad especial que podría requerir un ajuste razonable. En caso de identificar una necesidad especial, CWA entregará al estudiante el formulario de solicitud de ajuste razonable para enviarlo a WSET lo antes posible.

La información debe enviarse al menos 30 días antes de la fecha del examen para las calificaciones de nivel 1-3. Los datos compartidos se manejarán conforme a la Política de Privacidad y Protección de Datos de WSET.

8-Conflicto de intereses

Un conflicto de intereses es aquella circunstancia que existe cuando un individuo tiene intereses que podrían influir adversamente en su juicio, objetividad o lealtad a WSET o CWA al llevar a cabo actividades asociadas con las calificaciones de WSET. Para ello, CWA tiene el deber de identificar y ayudar en la gestión o supervisión de conflictos de interés reales o potenciales que involucren tanto a nuestro personal como a los alumnos.

Ejemplos de conflictos de intereses:

- La evaluación de candidatos por parte de un individuo que tiene un interés personal en el resultado de la evaluación de un alumno
- La moderación de la evaluación de candidatos por parte de un individuo que tiene un interés personal en el resultado de la evaluación para cualquier individuo afectado
- La investigación de un incidente de incumplimiento por parte de alguien que no puede actuar imparcialmente.

Algunos de estos conflictos de intereses son manejables y, por lo tanto, aceptables. Por ejemplo, si un familiar de uno de los educadores de CWA o de su personal realiza un examen a través de CWA, o cuando un empleado de CWA o de WSET realiza una calificación de WSET a través de CWA, podemos notificar a WSET con anticipación y trabajar con ellos para implementar medidas que mantengan la integridad del examen.

Cualquier persona que se percate de un posible conflicto de intereses debe informar a ana.martin@winesoul.es tan pronto como sea posible. CWA informará a WSET y trabajaremos para implementar medidas protectoras o mitigadoras para gestionar el conflicto caso por caso.

Es importante tener en cuenta que la falta de declaración de un conflicto de interés puede tener consecuencias para el alumno o la academia, ya que estamos obligados a informar conflictos a WSET.