

HK AUTOKOOL OÜ ÕPPEKORRALDUSE ALUSED

SISUKORD

1. Üldsätted.....	2
2. Mõisted.....	2
3. Õppekorralduse põhimõtted	3
4. Õppijate vastuvõtmise kord.....	3
5. Õppetöö korraldus	4
6. Õppekeskkond	5
7. Elektroonilise õppe korraldus.....	6
8. Õppija õigused ja kohustused.....	6
8.1 Õppija õigused.....	6
8.2 Õppija kohustused	7
9. Koolitaja õigused ja kohustused.....	7
9.1 Koolitaja õigused.....	7
9.2 Koolitaja kohustused	7
10. Õppetasu maksmise kord.....	8
11. Koolituse lõpetamine.....	8
12. Isikuandmete töötlemine	10
13. Ettepanekute, kaebuste ja vaidluste lahendamise kord	11
14. Lõppsätted	11

1. ÜLDSÄTTED

- 1.1 Õppekorralduse alused on HK Autokool OÜ (registrikood: 12713739) õpinguid ja õpingutealaseid suhteid reguleeriv põhidokument dokument ning sätestab õppekorralduse põhimõtted, õppijate ning koolitaja õigused ja kohustused, samuti koolituse läbiviimise korra.
- 1.2 HK Autokool OÜ tegutseb täienduskoolitusasutusena ning korraldab mootorsõidukijuhtide ettevalmistust ja täienduskoolitusi kinnitatud õppekavade alusel.
- 1.3 Õppekorralduse eesmärk on tagada kvaliteetne, läbipaistev, õppijakeskne ja õigusaktidele vastav mootorsõidukijuhtide ettevalmistus ning täienduskoolituste läbiviimine.
- 1.4 HK Autokool OÜ avalikustab oma veebilehel eesti keeles õppekorralduse alused, õppekavad, hinnakirja, õpetajate andmed ning tegevuse kvaliteedi tagamise alused.
- 1.5 Õppetöö läbiviimisel lähtutakse:
- täiskasvanuhariduse valdkonna õigusaktidest;
 - mootorsõidukijuhi ettevalmistamist reguleerivatest õigusaktidest;
 - isikuandmete kaitset reguleerivatest õigusaktidest;
 - muudest valdkonda reguleerivatest õigusaktidest;
 - käesolevast dokumendist;
 - Transpordiameti nõuetest mootorsõidukijuhtide koolitamisele;
 - kinnitatud õppekavadest.
- 1.6 Õigusaktide muutumisel ajakohastatakse käesolevat dokumenti viivitamata.

2. MÕISTED

Käesolevas dokumendis kasutatakse järgmisi mõisteid:

- Koolitaja – HK Autokool OÜ (registrikood: 12713739).
- E-õpe – veebikeskkonnas toimuv õppetöö, mis võimaldab õppijal läbida teooriaõpet iseseisvalt või juhendatult.
- Õppija – isik, kes õpib koolitaja täienduskoolituse õppekava alusel või koolitaja poolt läbiviidaval muul õppetööl.
- Õpetaja – kvalifikatsiooninõuetele vastav teooria- või sõiduõpetaja.
- Õppekava – kinnitatud õppeprogramm koos õpiväljundite, õppe mahu ja hindamise põhimõtetega.
- Õpiväljund – teadmised, oskused ja hoiakud, mille õppija peab koolituse lõpuks omandama.
- Õppesõit – praktiline sõiduõpe liikluses või õppesõiduväljakul.

3. ÕPPEKORRALDUSE PÕHIMÕTTED

- 3.1 Õppetöö korraldamisel lähtutakse õppijakesksusest, liiklusohutuse põhimõtetest ning kvaliteetse hariduse tagamisest.
- 3.2 Õpe ühendab teoreetilise ettevalmistuse ja praktilise sõiduõppe eesmärgiga kujundada iseseisev, vastutustundlik ja ohutu liikleja.
- 3.3 Õppetöös kasutatakse erinevaid õppemeetodeid, sealhulgas:
- auditoorne õpe;
 - e-õpe;
 - rühmatööd;
 - juhtumianalüüsid ja arutelud;
 - videomaterjalid;
 - praktilised harjutused;
 - õppesõit;
 - iseseisev õppimine.
 - Virtuaalne õppekeskkond
- 3.4 Õppijatele tagatakse võrdsed võimalused õppetöös osalemiseks sõltumata nende vanusest, soost, rahvusest, usutunnistusest või muudest asjaoludest ning õppetöö toimub turvalises, toetavas ja lugupidavas õpikeskkonnas.
- 3.5 Kõik õpetajad lähtuvad kutse-eetikast ning kohtlevad õppijaid võrdselt.
- 3.6 Õppijal on õigus saada õppetöö jooksul juhendamist ning tagasisidet oma õpitulemuste kohta.
- 3.7 Õppetöö maht määratakse iga õppekava aluse ja arvestatakse akadeemilistes tundides ning üks akadeemiline tund kestab 45 minutit.
- 3.8 Teooria- ja praktiline õpe viiakse läbi õppekavas sätestatud mahus. Vajaduse korral võib õppijale soovitada täiendavaid sõidutunde või konsultatsioone, kui õpiväljundite saavutamine seda eeldab.
- 3.9 Koolitaja tagab, et õppetöö korraldus vastab kehtivatele õigusaktidele ning Transpordiameti nõuetele.

4. ÕPPIJATE VASTUVÕTMISE KORD

- 4.1 Koolitaja võtab õppijaid vastu individuaalse registreerimise alusel.
- 4.2 Koolitusele tuleb eelnevalt registreeruda ning see toimub:
- autokooli veebilehe <https://hkautokool.ee/> kaudu;
 - e-posti teel (info@hkautokool.ee);
 - telefoni teel (+372 509 4458);

- koolitaja ruumides kohapeal;
- 4.3 Õppijalt ei eeldata eelnevaid erialaseid teadmisi ega oskusi, välja arvatud juhul, kui see on otseselt sätestatud vastava koolituse õppekavas.
- 4.4 Registreerimisel esitab õppija õiged ja ajakohased isikuandmed ning kinnitab nende õigsust. Vajaduse korral kontrollib autokool õppija vastavust õigusaktides sätestatud tingimustele, sealhulgas vanuse-, tervise- või muude nõuete täitmist. Kõik registreerimisel esitatud andmed on konfidentsiaalsed ning neid töödeldakse üksnes koolituse korraldamise eesmärgil.
- 4.5 Õppegrupp moodustatakse koolitusele registreerumise järjekorra alusel. Koolitajal on õigus koolitusgrupi mittetäitumisel koolitus ära jätta või koolituse algust edasi lükata kuni grupi täitumiseni, teavitades registreerunuid sellest e-posti või telefoni teel vähemalt 3 päeva ette. Koolituse ärajäämisel koolitajast tulenevatel põhjustel tagastatakse tasutud õppemaks täies ulatuses.
- 4.6 Koolitusleping sõlmitakse kirjalikult hiljemalt koolituse alguspäeval ning koolituslepingu allkirjastamisega kinnitab õppija, et on tutvunud õppekorralduse ja kvaliteedi tagamise alustega, hinnakirja ja koolituse tingimustega ning nõustub nende täitmisega.
- 4.7 Koolitajal on õigus keelduda õppija vastuvõtmisest juhul, kui:
- koolitusgrupp on juba täitunud (25 inimest);
 - õppija ei vasta õigusaktides sätestatud tingimustele;
 - õppija on varasemalt oluliselt rikkunud koolituslepingu tingimusi;
 - õppija on jätnud täitmata rahalised kohustused koolitaja ees.
- 4.8 Kohustuste mittetäitmist või mittenõuetekohast täitmist ei loeta lepingu rikkumiseks, kui selle põhjuseks on vääramatud jõud (nt loodusõnnetus, sõda, epideemia, õigusakti kehtestamine, mis oluliselt takistab lepingu täitmist).

5. ÕPPETÖÖ KORRALDUS

- 5.1 Õppetöö toimub aastaringselt vastavalt kehtestatud koolituskalendriks. Õppetöö toimub eesti keeles, erikokkuleppel on võimalik valida koolitus läbi viia muus keeles (nt vene või inglise keel).
- 5.2 Õppekava määrab kindlaks:
- koolituse eesmärgid;
 - sihtgrupi;
 - õpiväljundid;
 - õppesisu;
 - õppe mahu;
 - teooria- ja praktilise õppe suhte;
 - õppevormid;
 - hindamise põhimõtted;
 - lõpetamise tingimused.

- 5.3 Õppetöö toimub auditoorse õppe (reeglina toimub aadressil Jaama 1a, Tallinn), e-õppe, praktiliste harjutuste, sõiduõppe ja iseseisva õppe kombinatsioonina.
- 5.4 Õpetamisel kasutatakse esitlusi, õppevideoid, praktilisi näiteid, grupiarutelusid, juhtumianalüüse ning liiklussituatsioonide lahendamist.
- 5.5 Praktiline sõiduõppe toimub õigusaktides sätestatud nõuetele vastavate õppesõidukitega ning kvalifitseeritud sõiduõpetaja juhendamisel.
- 5.6 Õppesõidu ajal kasutatakse õppija arengut toetavaid õpetamismeetodeid, mille eesmärk on kujundada iseseisva liiklemise oskused ning ohutu liikluskäitumine.
- 5.7 Õppijal on kohustus saabuda õppetööle õigeaegselt. Hilinemisel üle 10 minuti võib õpetajal olla õigus lugeda teooria- või õppesõidutund toimunuks vastavalt hinnakirjale.
- 5.8 Õppesõidu tühistamisest tuleb autokooli teavitada vähemalt 24 tundi enne kokkulepitud aega (v.a. erijuhtudel nagu järsk tervises seisundi halvenemine arsti tervisetõendi ettenäitamisel vms). Hilisemal teatamisel võib autokool lugeda sõidutunni kasutatuks vastavalt hinnakirjale.
- 5.9 Õppetöö käigus peetakse arvestust õppija osalemise, õpitulemuste, õppesõitude ning eksamite üle.
- 5.10 Õppija saab vajadusel kasutada individuaalseid konsultatsioone ning täiendavaid sõidutunde.
- 5.11 Õppetöö võib mõjuval põhjusel ajutiselt katkeda vääramatu jõu, õpetaja haigestumise või tehniliste põhjuste tõttu. Sellisel juhul leitakse õppijale uus õppeaeg esimesel võimalusel.

6. ÕPPEKESKKOND

- 6.1 Koolitaja tagab õppijatele kaasaegse, turvalise ja õppimist toetava õppekeskkonna. Koolituste läbi viimiseks kasutatavad õppeklassid ja õppesõiduväljakud on varustatud vajalike õppevahenditega ning õppetehnika vastavad kehtivatele töötervishoiu ja tööohutuse nõuetele.
- 6.2 Õppesõidukid vastavad kehtivatele tehnilistele nõuetele ning on varustatud õppesõiduks ettenähtud lisaseadmetega.
- 6.3 Õppesõidukite tehnilist seisukorda kontrollitakse regulaarselt ning kõik hooldustööd tehakse tootja hooldusgraafiku kohaselt.
- 6.4 Õpetajad vastutavad selle eest, et enne õppesõidu algust oleks sõiduk tehniliselt korras ning õppija oleks tutvunud ohutusnõuetega.
- 6.5 Õppijad peavad hoidma autokooli vara heaperemehelikult ning teatama viivitamata võimalikest riketest või ohuolukordadest.

7. ELEKTROONILISE ÕPPE KORRALDUS

- 7.1 Koolitaja võib kasutada elektroonilist õppekeskkonda (edaspidi *e-õppekeskkond*) teooriaõppe läbiviimiseks. E-õppekeskkonna kasutajatunnused on personaalsed ning nende edasiandmine kolmandatele isikutele ei ole lubatud.
- 7.2 E-õppekeskkond võimaldab õppijal omandada teadmisi paindlikult ning iseseisvas tempos vastavalt õppekavale. E-õppekeskkonna kasutamine ei vähenda õppekavas ette nähtud kontakt- ja praktilise õppe mahtu.
- 7.3 Õppijale luuakse isiklik kasutajakonto, mille kaudu on võimalik:
- kasutada õppematerjale;
 - jälgida õppetöö edenemist;
 - läbida õppemooduleid;
 - sooritada teadmiste teste;
 - suhelda õpetajaga;
 - registreeruda sõidutundidesse;
 - saada tagasisidet.
- 7.4 Kontaktõppe läbiviimiseks võib koolitaja kasutada nii auditoorset kui virtuaalset keskkonda (näit Teams, Zoom vms). Õppe läbi viimine samaaegselt füüsilises õppeklassis ja virtuaalses keskkonnas ei ole lubatud. Virtuaalse õppe korral peab õpilasel olema võimalus kasutada kaamerat ja mikrofoni ning koolitusel osaledes peab õpilane kasutajatunnusena osalema oma ees- ja perekonnanimega.
- 7.5 E-õppe käigus kogutakse õppija õpitulemusi ning neid kasutatakse õppe kvaliteedi hindamiseks ja õppija juhendamiseks.

8. ÕPPIJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

8.1 Õppija õigused

Õppijal on õigus:

- saada enne koolituse algust täielikku teavet õppekava, õppekorralduse, õppetasu, eksamite ning koolituse läbimise tingimuste kohta;
- osaleda õppetöös vastavalt kinnitatud õppekavale;
- saada kvaliteetset õpet kvalifitseeritud õpetajatelt;
- kasutada õppetööks vajalikke õppematerjale ja e-õppekeskkonda;
- saada õppeprotsessi jooksul juhendamist ning regulaarset tagasisidet oma õpitulemuste kohta;
- pöörduda õpetaja või autokooli juhtkonna poole õppetööd puudutavate küsimuste lahendamiseks;
- saada tasuta asendustund, kui kokkulepitud õppetund või õppesõit jäi ära Koolitaja süül või ilma eelneva teavitamiseta;

- esitada ettepanekuid õppetöö kvaliteedi parandamiseks;
- esitada kaebusi või vaidlustada õppekorraldust puudutavaid otsuseid;
- saada koolituse edukal lõpetamisel tunnistus või tõend vastavalt kehtivatele õigusaktidele;
- taotleda vajadusel täiendavaid konsultatsioone või lisaõidutunde.

8.2 Õppija kohustused

Õppija kohustub:

- järgima käesolevat õppekorralduse dokumenti;
- täitma õppekavas sätestatud nõudeid;
- osalema õppetöös aktiivselt ja ettevalmistatult;
- täitma õpetajate seaduslikke juhiseid;
- järgima liiklusohutuse ja tööohutuse nõudeid;
- kasutama koolitaja vara heaperemehelikult;
- hoiduma tegevusest, mis kahjustab koolitaja mainet või häirib õppetöö läbiviimist;
- tasuma õppetasu kokkulepitud tähtajaks;
- teatama viivitamata kontaktandmete muutumisest;
- teavitama koolitajat õppesõidu ärajäämisest vähemalt 24 tundi enne kokkulepitud aega;
- teavitama koolitajat õppetööle hilinemisest;
- järgima õppesõidul õpetaja juhiseid ning liikluseadusest tulenevaid nõudeid;
- käituma viisakalt ning lugupidavalt teiste õppijate ja õpetajate suhtes.

9. KOOLITAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

9.1 Koolitaja õigused

Koolitajal on õigus:

- muuta õppetöö ajakava mõjuvatel põhjustel;
- vahetada õpetajat või õppesõidukit, kui see on vajalik õppetöö kvaliteedi tagamiseks;
- nõuda õppijalt õppekorralduse ja koolituslepingu täitmist;
- eemaldada õppija ajutiselt õppetöölt juhul, tema tervises seisund ei vasta sõidukijuhile esitatavatele nõuetele või käitumine seab ohtu enda või teiste turvalisus (sellisel juhul tasutud õppetunni eest raha ei tagastata);
- lõpetada koolitusleping õppijaga olulise lepingurikkumise korral;
- nõuda õppesõidukile õppesõiduajal tekitatud kahjude hüvitamist, kasko kindlustuse korral omavastutuse piires. Muudel juhtudel vastavalt sõiduki taastamise maksumusele.
- keelduda tunnistuse väljastamisest enne kõigi õppekavas sätestatud nõuete täitmist;
- koguda õppijatelt tagasisidet ning kasutada seda õppetöö kvaliteedi parandamiseks.

9.2 Koolitaja kohustused

Koolitaja kohustub:

- korraldama õppetööd vastavalt kinnitatud õppekavale;
- tagama nõuetele vastavad õpperuumid, õppevahendid ning õppesõidukid;
- kasutama vastava kategooria õpetamiseks kvalifitseeritud õpetajaid;

- tagama õppijatele turvalise õppekeskkonna;
- pidama õppearvestust ning säilitama dokumentatsiooni õigusaktides sätestatud korras;
- väljastama tunnistused või tõendid õigusaktides sätestatud tingimustel;
- käsitlema õppijate isikuandmeid konfidentsiaalselt;
- vastama õppijate pöördumistele mõistliku aja jooksul;
- täiustama pidevalt õppetöö kvaliteeti.

10. ÕPPETASU MAKSMISE KORD

- 10.1 Koolituse maksumus kehtestatakse autokooli hinnakirjaga, mis avaldatakse autokooli veebilehel ning on õppijatele kättesaadav enne koolituslepingu sõlmimist. Tasumine toimub pangatulekandega või sularahas.
- 10.2 Koolitajal on õigus hindu muuta, teavitades sellest vähemalt 30 päeva enne muudatuse jõustumist.
- 10.3 Kursuse toimumisel õppekavas ettenähtud kursuse pikkuse ajal õppemaksu ei tõsteta, sooduspakkumiste korras võib õppemaksu vähendada.
- 10.4 Kursuse toimumisaja ületamisel, õppetöö katkestamisel ja mõne aja pärast õppetöö uuesti jätkamisel on õpilane kohustatud tasuma õppemaksude hinnavahe ja jätkama uue õppekavaga, juhul kui selle aja jooksul oli koolitajal muutunud õppekava ja -tasu.
- 10.5 Õppetasu võib tasuda:
- ühekordse maksena;
 - osamaksetena vastavalt maksegraafikule;
 - kolmanda isiku poolt.
- 10.6 Koolitusel õppimist saavad alustada õppijad, kes on tasunud õppemaksu täies ulatuses või vähemalt esimese osamakse vastavalt kokkulepitud maksegraafikule. Kui koolitav ei ole alustanud õpingutega kolme kuu jooksul ning ei ole teavitanud sellest eelnevalt teavitanud koolitajat, loetakse koolituskulud kasutatuks ja tagastamisele ei kuulu.
- 10.7 Kõik täiendavad teenused (lisaõidud, korduseksamid, individuaalkonsultatsioonid jne) tasutakse kehtiva hinnakirja alusel.
- 10.8 Õppetasu ei kuulu üldjuhul tagastamisele juba osutatud teenuste ulatuses. Koolitaja võib mõjuval põhjusel teha erandotsuse õppetasu osaliseks tagastamiseks või maksegraafiku muutmiseks õppija kirjaliku taotluse alusel.
- 10.9 Tunnistus väljastatakse pärast õppekava ning kõigi rahaliste kohustuste täitmist.

11.KOOLITUSE LÕPETAMINE

- 11.1 Koolitus loetakse edukalt läbituks, kui õppija:
- on läbinud õppekavas ettenähtud õppetöö;
 - on omandanud nõutavad õpiväljundid;

- on täitnud kõik praktilise õppe nõuded;
 - on sooritanud nõutavad teadmiste ja oskuste kontrolli.
- 11.2 Õpiväljundite saavutamist hinnatakse vastavalt õppekavas kirjeldatud hindamiskriteeriumidele. Hindamissüsteem on mitmeeristav, tulemuseks on sooritatud/mittesooritatud (S/MS).
- 11.3 Kui Õppija osales koolitusel ning saavutas õppekavas ettenähtud õpiväljundid ja sooritas edukalt hindamise (kontrolltööd, vahearvestused ja/või eksamid), siis väljastatakse õppijale mootorsõidukijuhi koolituskursuse tunnistus ning koolitaja esitab elektrooniliselt koolituskursuse tunnistuse andmed Transpordiameti liiklusregistrisse.
- 11.4 Mittesooritamise puhul määratakse õppijale uus eksamipäev ning tal tuleb tasuda korduseksami eest vastavalt Koolitaja kehtestatud hinnakirjale. Eksami mittesooritatud tulemusele järgneb analüüs, vajadusel lisaõpe (teooria või sõit) ning korduseksam.
- 11.5 Kui õpiväljundeid ei hinnata või neid ei saavutata, väljastab koolitaja õppijale soovi korral tõendi läbitud õppetöö kohta (tõendi väljastamise eelduseks on rahaliste võlgnevuste puudumine).
- 11.6 Õpilase ettevalmistuse taseme mitterahuldavate tulemuste korral peab koolitaja andma õpilasele õppeprotsessi käigus tagasisidet ja konsultatsioone, tagamaks juhile vajalike teadmiste ja oskuste omandamise.
- 11.7 Koolitaja poolt väljastatud tunnistusi ja allkirjastab juhatuse liige. Kõik väljastatud tunnistused on nummerdatud ning sisse kantud koolitaja tunnistuste registrisse. Registrisse kantakse õpilase andmed, tunnistuse number, väljaandmise kuupäev ning õpilase allkiri.
- 11.8 Õppija võib koolituse katkestada kirjaliku avalduse alusel.
- 11.9 Koolitaja võib koolituslepingu lõpetada ühepoolsetel järgmistel juhtudel:
- õppija rikub oluliselt õppekorraldust või üldtunnustatud käitumisnorme;
 - õppija kahjustab koolitaja vara;
 - õppija ei osale õppetöös pikema aja jooksul (üle 6 kuu) ilma mõjuva põhjuseta ega koolitajat puudumisest teavitanud.
 - ülalmainitud juhtumitel koolitaja reeglina tagasimakseid ei teosta.
 - õppija ei täida lepingulisi rahalisi kohustusi.
- 11.10 Koolituselt väljaarvamine vormistatakse koolitaja otsusega ning õppijat teavitatakse kirjalikult.

12. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 12.1 Koolitaja töötleb õppijate isikuandmeid kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2016/679 (isikuandmete kaitse üldmäärus – GDPR), isikuandmete kaitse seadusega ning teiste asjakohaste õigusaktidega.
- 12.2 Isikuandmeid töödeldakse üksnes ulatuses, mis on vajalik koolituslepingu täitmiseks, õppetöö korraldamiseks ning seadusest tulenevate kohustuste täitmiseks.
- 12.3 Koolitaja võib töödelda järgmisi andmeid:
- ees- ja perekonnanimi;
 - isikukood;
 - sünniaeg;
 - kontaktandmed;
 - arveldusandmed;
 - õppetööga seotud andmed sh õpitulemused;
 - koolituse läbimise andmed;
 - seadusest tulenevad registriandmed
- 12.4 Andmeid kasutatakse:
- õppija tuvastamiseks;
 - koolituslepingu täitmiseks;
 - õppekorralduse läbiviimiseks;
 - õppetulemuste dokumenteerimiseks;
 - tunnistuste väljastamiseks;
 - riiklike registrite täitmiseks;
 - raamatupidamiseks;
 - õigusaktides nõutavate aruannete esitamiseks.
- 12.5 Koolitaja säilitab dokumente ning isikuandmeid seadustes sätestatud tähtaegade jooksul. Pärast säilitamistähtaaja möödumist andmed kustutatakse või anonümiseeritakse viisil, mis välistab isiku tuvastamise.
- 12.6 Õppijal on õigus:
- saada teavet oma andmete töötlemise kohta;
 - tutvuda enda isikuandmetega;
 - nõuda ebaõigete andmete parandamist;
 - taotleda andmete kustutamist seaduses sätestatud juhtudel;
 - piirata andmete töötlemist;
 - esitada vastuväiteid.

13. ETTEPANEKUTE, KAEBUSTE JA VAIDLUSTE LAHENDAMISE KORD

- 13.1 Koolitaja peab oluliseks avatud suhtlust ning koolitusest või lepingu tõlgendamisest tulenevad arusaamatused ja vaidlused lahendatakse eelkõige osapoolte vaheliste läbirääkimiste teel.
- 13.2 Õppijal, tema seaduslikul esindajal ning koostööpartneritel on õigus esitada kirjalikke ettepanekuid õppetöö korralduse parandamiseks või kirjalikke kaebuseid koolitaja juhatusele.
- 13.3 Õppekorraldusega seotud otsuste, eksamitulemuste või vaidluste vaidlustamiseks on Õppijal õigus esitada kirjalik ja põhjendatud vaie koolitaja juhatusele info@hkautokool.ee 5 (viie) tööpäeva jooksul alates vaidlustatava otsuse teatavaks tegemisest.
- 13.4 Kaebus peab sisaldama:
- esitaja nime;
 - kontaktandmeid;
 - juhtumi kirjeldust;
 - võimalusel tõendeid ja tunnistajate andmeid;
 - kuupäeva ja allkirja.
- 13.5 Koolitaja juhatus vaatab esitatud vaide läbi, kaasates vajadusel asjassepuutuvaid sõiduõpetajaid või eksperte, ning edastab kirjaliku ja argumenteeritud 15 (viieteistkümne) tööpäeva jooksul. Anonüümseid ettepanekuid ja kaebusi menetletakse üldises korras niivõrd, kuivõrd need on arusaadavad ja põhjendatud.
- 13.6 Kui vaidlust ei õnnestu lahendada läbirääkimiste teel, lahendatakse see seaduses ettenähtud korras kohtuväliselt (nt Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti tarbijavaidluste komisjonis) või kostja elu- või asukohajärgses kohtus.

14. LÕPPSÄTTED

- 14.1 Käesolev dokument kinnitatakse koolitaja juhatuse otsusega ja jõustub allkirjastamisele järgnevalt kuupäevast 30 (kolmekümne) päeva möödudes ning kehtib kuni uue redaktsiooni kinnitamiseni.
- 14.2 Dokument avalikustatakse koolitaja veebilehel hiljemalt 7 (seitsme) tööpäeva möödudes peale kinnitamist ning tehakse kättesaadavaks kõigile õppijatele enne koolituslepingu sõlmimist.