PROCEDURA			
Nazwa	Procedura reklamacji		
Nr wersji	3	Data zmiany	31.10.2023 r.

I. Cel

Celem niniejszej procedury jest uregulowanie procesu przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez kursantów i/lub klientów Altkom Akademii S.A.
Procedura ta ma na celu zapewnić, że reklamacje są skutecznie i profesjonalnie rozpatrywane, a kursanci otrzymują satysfakcjonujące rozwiązania.

II. Zakres

Procedura ta dotyczy wszystkich kursantów Altkom Akademii S.A., uczestniczących w szkoleniach zdalnych, stacjonarnych, hybrydowych lub korzystających ze szkoleń e-learningowych.

III. Definicje

W treści procedury używane są następujące definicje:

Reklamacja - formalna skarga lub zastrzeżenie złożone przez kursanta w związku z jakością lub przebiegiem szkolenia.

Kursant - osoba biorąca udział w szkoleniach oferowanych przez Altkom Akademię S.A.

Klient – osoba zgłaszająca inne osoby na szkolenia oferowane przez Altkom Akademię S.A.

Szkolenia Zdalne – (inna nazwa Szkolenia Distance Learning) szkolenia, które odbywają się w czasie rzeczywistym, bez konieczności obecności kursantów na Sali szkoleniowej, przeprowadzane za pomocą technologii Zoom Video Communications (lub innej porównywalnej), która zapewnia komunikację wideo na urządzeniach stacjonarnych i mobilnych. Sesja szkoleniowa odbywa się z dowolnego miejsca, w formie wideo konferencji, a ćwiczenia praktyczne są prowadzone z wykorzystaniem takiego samego oprogramowania, z jakiego korzysta trener.

Szkolenia Stacjonarne – szkolenia, które odbywają się w standardowej formule – tj. zarówno trener, jak i kursanci obecni są podczas Szkolenia na Sali szkoleniowej.

Szkolenia Hybrydowe – szkolenia, które odbywają się w mieszanej formule – tj. część grupy szkoleniowej jest obecna na Sali szkoleniowej, a druga część uczestnicy w szkoleniu zdalnie.

Szkolenia e-learningowe – szkolenia, w których kursanci uczą się w dowolnym miejscu i czasie, korzystając z dostarczonych przez Akademię treści i materiałów edukacyjnych dostępnych przez Internet - online w określonym czasie jedynie dla osób wskazanych przez Klienta.

Kamera – urządzenie umożliwiające przesyłanie obrazu w czasie rzeczywistym podczas szkolenia zdalnego.

IV. Proces reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji

a. Kursant lub klient powinien złożyć reklamację przesyłając Formularz zgłoszenia reklamacji, który stanowi załącznik do niniejszej Procedury na adres: reklamacje@altkom.pl lub na adres właściwego Handlowca – Opiekuna klienta.
b. Kursant lub klient ma prawo do otrzymania potwierdzenia złożenia reklamacji.
c. Reklamację można złożyć najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od dnia zakończenia szkolenia dla szkoleń zdalnych i stacjonarnych oraz w ciągu 7 dni od daty udzielenia dostępu do szkolenia e-learningowego.

2. Obsługa reklamacji

a. Reklamacje są obsługiwane i rejestrowane przez wyznaczonego pracownika Altkom Akademii.
b. Kursant lub klient otrzymuje potwierdzenie złożenia reklamacji w terminie 3 dni roboczych na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
c. Altkom Akademia S.A. zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli:
    i. reklamacja zostanie złożona po przekroczeniu terminów, o którym mowa w pkt. IV 1 c) niniejszej procedury;
    ii. reklamacja szkolenia zdalnego będzie dotyczyła kursanta lub kursantów, którzy nie mieli włączonej kamery podczas zajęć.
d. Altkom Akademia S.A. ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji, a w przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 30 dni.
e. Altkom Akademia S.A. ma prawo zwrócić się do składającego skargę lub reklamacje o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

3. Ocena reklamacji

a. Reklamacje są rozpatrywane przez zespół pracowników kierowany przez Pełnomocnika ds. Jakości.

b. Ocena reklamacji odbywa się poprzez analizę wszystkich zgromadzonych informacji (w tym ankiet poszkoleniowych pozostałych kursantów biorących udział w szkoleniu, którego dotyczy reklamacja) w celu oceny poprawności reklamacji oraz jej związków z jakością szkolenia,.

4. Rozpatrzenie reklamacji

a. Po dokładnej analizie reklamacji, zespół odpowiedzialny za jej rozpatrzenie podejmuje decyzję w sprawie reklamacji.
b. Reklamacja może zostać uznana lub odrzucona.
c. Kursant lub klient zostaje niezwłocznie poinformowany o wyniku rozpatrzenia wraz z uzasadnieniem w wiadomości e-mail przesłanej na podany przez niego w zgłoszeniu adres.

V. Działania naprawcze

W przypadku uzasadnionych reklamacji, firma podejmuje działania naprawcze, mające na celu zadośćuczynienie klientowi.

VI. Monitorowanie i doskonalenie

Procedura Reklamacji jest regularnie monitorowana i poddawana ocenie w celu jej doskonalenia. Zgromadzone dane z reklamacji mogą być wykorzystane do identyfikowania obszarów wymagających poprawy w naszych szkoleniach.

VII. Postanowienia końcowe

a. Niniejsza procedura jest dostępna dla wszystkich kursantów i innych zainteresowanych stron na stronie www Altkom Akademii S.A.
b. Niniejsza procedura jest obowiązująca od daty publikacji i podlega regularnym przeglądom oraz aktualizacjom w miarę potrzeb.

Załącznik nr 1
Formularz Zgłoszenie reklamacji.docx