

PROCEDURA Reklamacji

Strona 1 z 3

PROCEDURA			
Nazwa	Procedura reklamacji		
Nr wersji	4	Data zmiany	29.07.2025 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.

PROCEDURA Reklamacji

Strona 2 z 3

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 reklamację o dodatkowe pisemne wyjaśnienia.

3. Ocena reklamacji

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

PROCEDURA Reklamacji

Strona 3 z 3

- 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

- 1. Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną, Altkom Akademia S.A. podejmuje działania naprawcze, aby zrekompensować klientowi zaistniałą sytuację.
- 2. Gdy Altkom Akademia S.A. zaproponuje formę rekompensaty, klient ma 14 dni na jej zaakceptowanie. W sytuacjach wymagających dodatkowych wyjaśnień, czas na potwierdzenie może zostać wydłużony, maksymalnie do 30 dni.

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.](http://www.AltkomAkademii.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](#)