

I. W Ośrodku Edukacyjny – Szkoleniowym funkcjonuje poniższa Procedura reklamacji:

1. Osobą odpowiedzialną za przestrzeganie zapisów procedury reklamacji jest Kierownik merytoryczny
1. Każdy uczestnik szkolenia realizowanego przez Fundację Rozwoju Lokalnego, ma prawo złożyć reklamację dotyczącą jakości oferowanych usług szkoleniowych (wartości merytorycznej, organizacji zajęć, itp.).
2. Reklamację należy złożyć w formie pisemnej na druku *Zgłoszenie Reklamacyjne* (Zał. nr 8 a) lub w innej formie udokumentowanej, która zawiera:
 - Nazwę klienta (nazwa firmy/instytucji, imię i nazwisko uczestnika, adres e-mail, telefon kontaktowy)
 - Dane usługi i numer umowy, która jest przedmiotem reklamacji, tytuł i termin szkolenia wobec którego zgłaszane są zastrzeżenia;
 - Imię i nazwisko trenera prowadzącego szkolenie
 - Opis niezgodności
 - Czytelny podpis sporządzającegow terminie 5 dni roboczych od daty zakończenia szkolenia.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od momentu otrzymania przez Fundację Rozwoju Lokalnego informacji o powstałej nieprawidłowości. W przypadkach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających czas rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu maksymalnie do 21 dni roboczych.
4. Aby uniknąć subiektywnej oceny poszczególnych Uczestników szkolenia, pod uwagę zostaną wzięte oceny wszystkich Uczestników danego szkolenia, co pozwoli na jego obiektywną ocenę.
5. Reklamacja usługi szkoleniowej zostanie uwzględniona w przypadku, gdy łączna liczba punktów ze wszystkich ankiet ewaluacyjnych będzie stanowiła mniej niż 60% wszystkich możliwych punktów do uzyskania. W przypadku gdy średnia ocen będzie stanowiła więcej niż 60% punktów możliwych do uzyskania, reklamacja nie zostanie uwzględniona.
6. W przypadku stwierdzenia zasadności złożonej reklamacji, Uczestnik może wnioskować o:
 - a) bezpłatne dodatkowe materiały szkoleniowe,
 - b) bezpłatny ponowny udział w takim samym szkoleniu,
 - b) zwrot części poniesionych kosztów,
 - c) zwrot całości poniesionych kosztów.

Procedura reklamacji

7. Fundacja Rozwoju Lokalnego zastrzega sobie prawo do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia, jeżeli zostanie ona złożona po przekroczeniu terminu o którym mowa w pkt. 2.
8. Fundacja Rozwoju Lokalnego przeprowadza procedurę reklamacji na drukach stanowiących załączniki do niniejszej procedury – Zał. nr 8 a, Zał. nr 8 b, Zał. nr 8 c