

## Procedura reklamacyjna kursów oraz szkoleń prowadzonych przez Polskie Stowarzyszenie Fundraisingu (zwanego dalej Stowarzyszeniem)

I. Stowarzyszenie w stosunku do uczestnika kursu lub szkolenia zobowiązuje się do:

1. Realizacji celów merytorycznych kursu lub szkolenia;
2. Prowadzenia kursu lub szkolenia przez takiego prowadzącego lub prowadzących, którzy posiadają odpowiednie do zadania doświadczenie i poziom merytoryczny.

II. Uczestnik kursu lub szkolenia prowadzonego przez Stowarzyszenie zobowiązuje się do:

1. Dokonania opłaty lub opłat (jeśli są to raty) w uzgodnionym terminie;
2. Pracy z grupą i trenerem lub trenerami prowadzącymi kurs lub szkolenie a także, jeśli przewiduje to program, także pracę z mentorem;
3. Rzetelnej pracy w ramach pracy własnej, o ile przewiduje to program kursu lub szkolenia.

III. Przedmiot reklamacji oraz możliwe formy rekompensaty.

1. Uczestnik kursu lub szkolenia może złożyć reklamację wtedy, kiedy nie zostaną zrealizowane warunki umowy lub warunki podane w punkcie I procedury reklamacyjnej;
2. Reklamacja musi być złożona na adres: [reklamacje@fundraising.org.pl](mailto:reklamacje@fundraising.org.pl);
3. Reklamacja może być złożona najpóźniej 7 dni od dnia zakończenia kursu lub szkolenia;
4. Reklamację rozpatruje Dyrektor Polskiego Stowarzyszenia Fundraisingu w ciągu 21 dni od dnia złożenia reklamacji. Odpowiedź na reklamację jest udzielana mailowo, na adres, z jakiego zostało wysłane zgłoszenie;
5. Stowarzyszenie przewiduje następujące formy rekompensaty za uznaną reklamację: rabat na przyszły kurs lub szkolenie lub powtórzenie kursu lub szkolenia w innym terminie;
6. Niniejsza procedura obowiązuje od 26.04.2022 r.