



SZKOLENIE OTWARTE ONLINE - Reklamacje prawne

Numer usługi 2024/06/27/10522/2200162

725,70 PLN brutto

590,00 PLN netto

145,14 PLN brutto/h

118,00 PLN netto/h

"KREATOR" SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 5 h

📅 05.09.2024 do 05.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Pracownicy działów sprzedaży, obsługi klienta, reklamacji oraz wszyscy zainteresowani.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	29-08-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	5
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie z reklamacji prawnych ma na celu wykształcenie umiejętności oraz wiedzy, które są niezbędne do skutecznego zarządzania procesami reklamacyjnymi w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Dzięki szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">- Uporządkujecie i uzupełnicie swoją wiedzę o odpowiedzialności prawnej z tytułu wad sprzedanego towaru oraz zrozumiecie zawartości prawa konsumenckiego- Zdobędziecie wiedzę na temat, jaki wpływ na sposób załatwiania reklamacji ma data zakupu towaru przez konsumenta i jego otrzymania- Zdobędziecie wiedzę na temat zasad zwrotu i reklamacji towarów zakupionych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość- Nauczycie się prawidłowo reagować oraz tworzyć pisma do konsumentów, przedsiębiorców oraz instytucji, uwzględniające właściwą podstawę prawną.	<p>Zadania zlecone przez trenera wykonywane podczas szkolenia.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

Cel biznesowy

Szkolenie z reklamacji prawnych ma na celu zwiększenie satysfakcji klienta poprzez poprawę jakości obsługi reklamacyjnej i budowanie lojalności. Przyczynia się do redukcji kosztów związanych z reklamacjami i ryzykiem prawnym oraz ochrony reputacji firmy, utrzymując pozytywny wizerunek i unikając negatywnych opinii. Usprawnia procesy operacyjne, zwiększa efektywność pracowników i zapewnia zgodność działań z obowiązującymi przepisami. Pomaga również w identyfikacji i minimalizacji ryzyk związanych z reklamacjami, a także w rozwoju kompetencji pracowników, co prowadzi do lepszego zarządzania reklamacjami i budowania długoterminowych relacji z klientami.

Efekt usługi

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Imienny Certyfikat

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, pretest i posttest

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak

Program

- **Zmiany w reklamacjach związane z rozszerzeniem pojęcia konsument**

Rozszerzone pojęcie konsumenta

Centralna Ewidencja Działalności Gospodarczej i znaczenie rejestru dla spraw reklamacyjnych
Zmiany w przepisach i nowe zasady odpowiedzialności przedsiębiorcy

- **Podstawowe pojęcia prawne i konsekwencje w prawidłowej obsłudze reklamacji**

Umowa sprzedaży

Konsument

Przedsiębiorca

Ciężar dowodu

Oświadczenie woli

Reklamacja z tytułu rękojmi

Reklamacja z tytułu oświadczenia gwarancyjnego

Umowa poza lokalem przedsiębiorstwa

Umowa na odległość

Zaliczka, zadatek, kary umowne

- **Ważne terminy w procesie reklamacji.**
- **Zasady / możliwości prawne zwrotu towaru niewadliwego.**
- **Odpowiedzialność z tytułu rękojmi do umów zawartych do dnia 31 grudnia 2022 roku i do umów zawartych pomiędzy podmiotami profesjonalnymi od dnia 1 stycznia 2023 roku**

Charakterystyka rękojmi

Zasady obowiązywania rękojmi

Uprawnienia wynikające z rękojmi: (oświadczenie o obniżeniu ceny, zwrot gotówki – odstąpienie od umowy, naprawa , wymiana)

Wygaśnięcie uprawnień z tytułu rękojmi

Terminy obowiązywania rękojmi

Przedawnienie dochodzenia roszczeń z rękojmi

Koszty reklamacji z rękojmi – zasady ich ponoszenia

- **Odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową do umów zawartych od dnia 1 stycznia 2023 roku**

Kiedy zakupiony przez konsumenta towar jest zgodny z umową, a kiedy jest z umową niezgodny

Domniemanie niezgodności towaru z umową i okres jego obowiązywania

Uprawnienia konsumenta z tytułu wadliwości towaru (naprawa, wymiana, oświadczenie o obniżeniu ceny, zwrot gotówki – odstąpienie od umowy)

Uznanie reklamacji z mocy prawa

Terminy reklamacyjne

Koszty reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową

- **Odpowiedzialność z tytułu oświadczenia gwarancyjnego**

Charakterystyka oświadczenia gwarancyjnego – czym jest gwarancja?

Zakres uprawnień wynikający z gwarancji

Terminy obowiązywania gwarancji

Ciężar dowodowy w sprawach dochodzonych na podstawie oświadczenia gwarancyjnego

- **Odpowiedzialność za wyrządzoną szkodę**
- **Zasady odpowiedzialności regresowej**

Klient ® sprzedawca ® dystrybutor ® producent

- **Dokumentacja reklamacyjna**

Wzorcowy protokół reklamacyjny

Wzory pism w toku reklamacji na podstawie praktycznych przypadków

- **Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość**
- **Postępowanie sądowe i pozasądowe (w razie potrzeb)**

Rzecznik praw konsumenta i jego zadania w obrocie prawnym

Mediacja w sprawach reklamacyjnych

Sądowe dochodzenie roszczeń

- **Pytania i odpowiedzi. Trudne sytuacje reklamacyjne uczestników + pomocne rozwiązania.**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 szkolenie	Anna Stawicka	05-09-2024	09:00	14:00	05:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	725,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,14 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Stawicka

Doskonały trener szkoleń z zakresu prawa. Od kilkunastu lat prowadzi szkolenia i usługi doradcze dla firm z zakresu zarządzania procesem reklamacji w firmie oraz prawidłowej obsługi klienta.

Radca prawny - specjalizuje się w prawie cywilnym, konsumenckim i oświatowym. Wiele lat pracowała na stanowisku Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta i radcy prawnego w Starostwie Powiatowym w Ostrowie Wielkopolskim.

Ukończyła Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Adama Mickiewicza w Poznaniu. Odbiła Aplikację Prokuratorскую w Apelacji Łódzkiej. W latach 2010-2013 Zastępca Rzecznika Dyscyplinarnego Okręgowej Izby Radców Prawnych w Poznaniu. Od 2013 roku członek zespołu d/s edukacji prawnej w OIRP w Poznaniu. Od 2016 roku członek rady OIRP w Poznaniu i mediator konfliktów. Redaktor merytoryczny i współautor poradnika „Edukacja prawna w szkole”. Wykładowca prawa cywilnego w Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Poznaniu.

Pasjonuje ją dobra książka i dalekie kraje.

Prowadziła projekty szkoleniowo-doradcze z zakresu reklamacji dla takich firm, jak: KAPPAHL POLSKA, GRUPA HBH (BIMS PLUS, HYDROSOLAR, HTI BP), BEL-POL, INTAR, LAPP KABEL, SKUBA POLSKA, DEFTRANS, INEA, PROMA POLSKA, TDJ ESTATE, ZHERMAPOL, ALSECCO, HEBAN, NOWA ERA, CDRL, MAKRO CASH AND CARRY POLSKA S.A., HEWEA.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały zostaną przesłane w formie online podczas szkolenia przez trenera.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest wypełnienie zgłoszenia na stronie

<https://www.kreator-szkolenia.pl/webinary/szkolenie-online-z-technik-sprzedazy/>

lub skontaktowanie się z firmą KREATOR w inny sposób.

Informacje dodatkowe

Używamy platformy ZOOM.

Uczestnicy otrzymają bogate materiały szkoleniowe oraz certyfikat świadczący o ukończeniu kursu.

Warunki techniczne

Szkolenie odbędzie się na platformie ZOOM.

Uczestnik szkolenia zobowiązany jest do włączenia kamery oraz mikrofonu. Przy jednym stanowisku komputerowym może siedzieć tylko jedna osoba.

Kontakt



Sandra Kokocińska

E-mail info@kreator-szkolenia.pl

Telefon (+48) 533 533 507