



Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.

Numer usługi 2024/07/30/8282/2242348

1 697,40 PLN brutto
1 380,00 PLN netto
141,45 PLN brutto/h
115,00 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 12 h
📅 07.11.2024 do 08.11.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Prawo handlowe
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• Pracownicy działów sprzedaży w segmencie B2C,• Pracownicy punktów serwisowy i gwarancyjnych,• Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrywanie reklamacji konsumenckich w przedsiębiorstwach,• Menedżerowie zarządzający procesami reklamacji.• Wszystkie osoby zainteresowane tematyką omawianą podczas szkolenia.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji z zakresu wykonywania przepisów prawa przy zawieraniu umów sprzedaży oraz świadczenia usług około-sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza:</p> <ul style="list-style-type: none">- definiuje pojęcia z zakresu reklamacji konsumenckich w przedsiębiorstwach- określa zakres odpowiedzialności sprzedawcy i producenta za oferowany produkt	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">- potrafi poprawnie zdefiniować kluczowe pojęcia takie jak: reklamacja, rękojmia, gwarancja, wady fizyczne i prawne produktów, konsument, przedsiębiorca.	Test teoretyczny
<p>Umiejętności:</p> <ul style="list-style-type: none">- określa zasady odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta na podstawie przepisów kodeksu cywilnego (rękojmia, gwarancja) wobec konsumentów i przedsiębiorców, oraz inne zasady odszkodowawcze związane z jakością produktów i usług- omawia regulacje Ustawy o prawach konsumenta dotyczące zawierania umów na odległość (handel internetowy)- określa zakres możliwych roszczeń odszkodowawczych klientów w związku ze sprzedażą wadliwych produktów,- omawia zasady korespondencji z klientami i instytucjami ws. reklamacji	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none">- wykazuje się znajomością przepisów kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi i gwarancji oraz potrafi je zastosować w praktyce.- potrafi przygotować dokumenty reklamacyjne oraz udzielić porady w zakresie przysługujących roszczeń.- zna podstawy prawne do zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i potrafi je przedstawić.	Test teoretyczny
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none">- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	<ul style="list-style-type: none">- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	Test teoretyczny
	<ul style="list-style-type: none">• Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

1. Podstawowe pojęcia prawne związane z reklamacjami

- a. Definicja prawa cywilnego
- b. Podstawowe zasady zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych
- c. Najważniejsze pojęcia prawne niezbędne w pracy handlowca
- d. Konsumentckie i niekonsumentckie umowy sprzedaży

Godz. 11:00 - 11:15 - przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

2. Podstawowe obowiązki sprzedawcy i producenta

- a. Zasady oferowania produktów
- b. Zasady ekspozycji produktów i zakres informacji przekazywanych klientowi w ramach oferty

Godz. 12:40 - 13:00 - przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

- c. Podział obowiązków pomiędzy producentem, gwarantem a sprzedawcą
- d. Odpowiedzialność producenta i sprzedawcy za jakość sprzedawanych produktów

Godz. 14:00 - 14:15 - przerwa

Godz. 14:15 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

3. Podstawy prawne reklamacji

- a. Zakres odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta za oferowany towar

b. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

4. Podstawy prawne reklamacji (c.d.)

a. Odpowiedzialność gwaranta z tytułu gwarancji jakości

b. Reklamacje usług

c. Inne podstawy prawne odpowiedzialności producenta, gwaranta i sprzedawców względem klientów końcowych

Godz. 11:00 - 11:15 - przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

5. Korespondencja z klientami i instytucjami ws. reklamacji

a. Instytucje zajmujące się prawami konsumenta i ich uprawnienia w procesie reklamacji

b. Najważniejsze zasady korespondencji z klientami i instytucjami nadzoru rynku

Godz. 12:40 - 13:00 - przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

6. Sesja warsztatowa

a. Konstruowanie systemu obsługi reklamacji w przedsiębiorstwie – najważniejsze zasady

Godz. 14:00 - 14:15 - przerwa

Godz. 14:15 - 15:15 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

b. Analiza przypadków reklamacji z praktyki

7. Zakończenie szkolenia

a. Sesja pytań i odpowiedzi

b. Test podsumowujący szkolenie

Godz. 15:15 - 15:20 - przerwa na ankietę ewaluacyjną

Godz. 15:20 - 15:30 - podsumowanie i zakończenie szkolenia.

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.	Trener SEMPER	07-11-2024	09:30	15:30	06:00
2 z 2 Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.	Trener SEMPER	08-11-2024	09:30	15:30	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 697,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 380,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	141,45 PLN
Koszt osobogodziny netto	115,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1



Trener SEMPER

Trener SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamerki internetowej.

Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

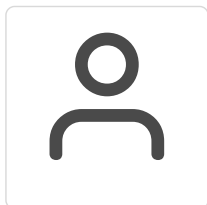
- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060