



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

Numer usługi 2024/07/30/8282/2242353

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

📅 16.12.2024 do 17.12.2024



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Prawo i administracja / Prawo handlowe
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pracownicy działów sprzedaży w segmencie B2C,</li><li>• Pracownicy punktów serwisowy i gwarancyjnych,</li><li>• Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrywanie reklamacji konsumenckich w przedsiębiorstwach,</li><li>• Menedżerowie zarządzający procesami reklamacji.</li><li>• Wszystkie osoby zainteresowane tematyką omawianą podczas szkolenia.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	09-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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><b>Wiedza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje pojęcia z zakresu reklamacji konsumenckich w przedsiębiorstwach</li><li>- określa zakres odpowiedzialności sprzedawcy i producenta za oferowany produkt</li></ul>	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- potrafi poprawnie zdefiniować kluczowe pojęcia takie jak: reklamacja, rękojmia, gwarancja, wady fizyczne i prawne produktów, konsument, przedsiębiorca.</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>Umiejętności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li><li>- omawia regulacje Ustawy o prawach konsumenta dotyczące zawierania umów na odległość (handel internetowy)</li><li>- określa zakres możliwych roszczeń odszkodowawczych klientów w związku ze sprzedażą wadliwych produktów,</li><li>- omawia zasady korespondencji z klientami i instytucjami ws. reklamacji</li></ul>	<p>Uczestnik po szkoleniu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- wykazuje się znajomością przepisów kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi i gwarancji oraz potrafi je zastosować w praktyce.</li><li>- potrafi przygotować dokumenty reklamacyjne oraz udzielić porady w zakresie przysługujących roszczeń.</li><li>- zna podstawy prawne do zgłaszania roszczeń odszkodowawczych i potrafi je przedstawić.</li></ul>	Test teoretyczny
<p><b>Kompetencje społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li><li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li><li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych</li><li>- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.</li></ul>	Test teoretyczny
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.</li></ul>	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
<p><b>1 z 2</b> Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne.</p> <p>Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.</p>	Trener SEMPER	16-12-2024	09:30	15:30	06:00
<p><b>2 z 2</b> Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne.</p> <p>Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.</p>	Trener SEMPER	17-12-2024	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:

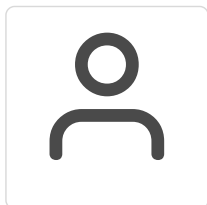
- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

#### 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](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060