



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

Numer usługi 2024/07/30/8282/2242367

1 820,40 PLN brutto

1 480,00 PLN netto

113,78 PLN brutto/h

92,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji

Szkoleń i

Konferencji SEMPER

Magdalena

Wolniewicz-Kesaria



📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 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	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem Szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy i umiejętności z zakresu wykonywania przepisów prawa przy zawieraniu umów sprzedaży oraz świadczenia usług około-sprzedażowych. Program szkolenia obejmuje 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.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - 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.	- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych - Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

Dzień I

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. Konsumenckie i niekonsumenckie umowy sprzedaży
2. Podstawowe obowiązki sprzedawcy i producenta
 - a. Zasady oferowania produktów
 - b. Zasady ekspozycji produktów i zakres informacji przekazywanych klientowi w ramach oferty
 - c. Podział obowiązków pomiędzy producentem, gwarantem a sprzedawcą
 - d. Odpowiedzialność producenta i sprzedawcy za jakość sprzedawanych produktów
3. Podstawy prawne reklamacji
 - a. Zakres odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta za oferowany towar
 - b. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne

Dzień II

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
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
6. Sesja warsztatowa
 - a. Konstruowanie systemu obsługi reklamacji w przedsiębiorstwie – najważniejsze zasady
 - b. Analiza przypadków reklamacji z praktyki
7. Zakończenie szkolenia
 - a. Sesja pytań i odpowiedzi
 - b. Test podsumowujący szkolenie

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	10:00	18:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.	Trener SEMPER	08-11-2024	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 820,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 480,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	113,78 PLN
Koszt osobogodziny netto	92,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Trener Semper

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne

[autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

Materiały piśmiennicze

[notatnik, długopis]

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.

Informacje dodatkowe

Standardowo zestaw materiałów szkoleniowych obejmuje:

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Adres

ul. św. Tomasza 34/a

31-023 Kraków

woj. małopolskie

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany hotelu, w którym odbędzie się szkolenie, na hotel o takim samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Wszelkie szczegóły organizacyjne przekazujemy Uczestnikom na 7 dni przed terminem szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060