



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

Numer usługi 2024/07/30/8282/2242398

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

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 10.02.2025 do 11.02.2025



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 | 03-02-2025 |
| 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 |
|--|---|------------------|
| <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. | 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 | 10-02-2025 | 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 | 11-02-2025 | 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. Ludwika Beethovena 7/a
80-171 Gdańsk
woj. pomorskie

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