



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA



Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji z uwzględnieniem zmian i ich konsekwencji dla przedsiębiorców

Numer usługi 2024/08/01/7829/2247040

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 16.10.2024 do 16.10.2024

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

172,20 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Sprzedaż
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	SZKOLENIE ADRESOWANE JEST DO: <ul style="list-style-type: none">• Pracowników Działów Obsługi Reklamacji• Pracowników Działów Obsługi Klienta• Pracowników Działów Kontroli Jakości i Produkcji• Pracowników Działów Handlowych/Sprzedaży/Zakupów• Pracowników sklepów internetowych• Pracowników działów serwisów oraz wszystkich osób zajmujących się problematyką reklamacji w przedsiębiorstwie
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	40
Data zakończenia rekrutacji	15-10-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
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

Podczas szkolenia omówimy zmiany ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy Kodeks cywilny, dostosowujące polskie prawo do dyrektyw unijnych

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
x	x	Wywiad swobodny

Cel biznesowy

Uczestnik dowiaduje się:

jak rozpatrywać reklamacje zgodnie ze zmienionym prawem

co wolno, a czego nie wolno w reklamacjach

jak skutecznie składać i rozpatrywać reklamacje

jak radzić sobie gdy reklamacja ma być odrzucona

jak przygotować swoje karty gwarancyjne, warunki sprzedaży/zakupu, druki reklamacyjne, procedury reklamacyjne na zmiany

Efekt usługi

Wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia będą weryfikowane w trakcie codziennej pracy

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia będą weryfikowane w trakcie codziennej pracy

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

x

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

x

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

x

Program

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsługa-klienta-reklamacje/reklamacje-w-praktyce-rekojmia-gwarancja-niezgodnosc-towaru-z-umowa-procedury-reklamacyjne?date=72136>

Nowelizacja kodeksu cywilnego (KC) i ustawy o prawach konsumenta (UPK) – od 1 stycznia 2023 roku

- Rozdzielenie reklamacji między kodeks cywilny i UPK – KC czy UPK – oto jest pytanie!
- Inne podstawy do starych, inne do nowych reklamacji.
- Kiedy kupujący przedsiębiorca może się powołać na UPK kiedy na KC?
- Nowa definicja braku zgodności z umową, a stara wada fizyczna.
- Jakie roszczenia ma przedsiębiorca a jakie konsument?
- Co zmieni się w żądaniach klientów po zmianach?
- Jak wygląda procedura reklamacyjna po zmianach?
- Porównanie stare i nowe.
- Co się stało z regresem?
- Co musi być w gwarancji po nowemu?

Omówienie zmian dotyczących zasad działania rękojmi między przedsiębiorcami

- Którzy przedsiębiorcy będą traktowani jak konsumenci?
- Co oznaczają zmiany, jak się zabezpieczyć przed zmianami, czy wręcz ich uniknąć!

Składanie reklamacji

- Co napisać w zgłoszeniu reklamacyjnym?
- Jak przystosować swoje druki, zgłoszenia reklamacyjne, formularze reklamacyjne do zmian?
- Kto powinien przyjąć reklamację: producent/sprzedawca/dystrybutor/serwis?
- Infolinia a składanie reklamacji?
- Na co zwrócić uwagę przyjmując/składając reklamację?
- Jakie są „wrażliwe” elementy i pułapki przy składaniu i sporządzaniu reklamacji?
- Na co powinny zwracać szczególną uwagę osoby sporządzające reklamację?

Składanie reklamacji – najczęściej zadawane pytania

- UPK czy KC? Jaka podstawa i kiedy?
- Stare czy nowe przepisy?
- Czy klient musi podać swoje dane?
- Co zrobić jeżeli klient nie chce podać danych?
- Z czego korzystać (gwarancja rękojmia brak zgodności), co się bardziej „opłaca” i co tu zmieni nowelizacja
- Kiedy można korzystać i z gwarancji z rękojmią brak zgodności?
- Czy można zmienić gwarancję na rękojmię i odwrotnie? Co z brakiem zgodności?
- Co w sytuacji gdy klient nie dokona wyboru między gwarancją, rękojmią i brakiem zgodności?
- Jakie dokumenty są wymagane przy składaniu reklamacji?
- Czy musi być paragon/faktura?
- Czy trzeba dostarczyć towar do reklamacji? ZMIANY!
- Kto ponosi koszty transportu? ZMIANY!
- Czy kupujący powinien zdemontować rzecz? ZMIANY!
- Kto płaci za demontaż? ZMIANY!
- Czy można odmówić przyjęcia reklamacji?
- Co zrobić jeżeli towar jest brudny/niekompletny?
- Czego można żądać przy reklamacji? ZMIANY!
- Jaki powinien być opis wady?
- Czy klient musi obejrzeć/zbadać towar?
- Jakie są terminy do zgłoszenia reklamacji? ZMIANY!
- Jak długo odpowiada sprzedawca/dystrybutor/producent?
- Po co jest data ważności?

Rozpatrywanie reklamacji

- Co napisać w zgłoszeniu reklamacyjnym?
- Jak dostosować swoje druki, zgłoszenia reklamacyjne, formularze reklamacyjne?
- Co warto w nich uzupełnić, albo jak maksymalnie je wykorzystać bez dokonywania zmian?

- Kto powinien rozpatrzyć reklamację?
- Na co zwrócić uwagę w trakcie rozpatrywania reklamacji po zmianach?
- Jakie są „wrażliwe” elementy i pułapki przy rozpatrywaniu reklamacji po zmianach?
- Na co powinny zwracać szczególną uwagę osoby rozpatrujące reklamację po zmianach?
- Przykłady klauzul wyłączających lub ograniczających odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu wad – czy sprzedawca może uniknąć odpowiedzialności?

Rozpatrywanie reklamacji – najczęściej zadawane pytania

- Czy sprzedawca/dystrybutor może sam rozpatrzyć reklamację?
- Czy trzeba korzystać z serwisu/rzeczoznawcy/fachowca?
- Czy zawsze trzeba jechać do klienta? ZMIANY!
- Czy klient musi przywieźć towar? ZMIANY!
- Czy można rozpatrzyć reklamację w oparciu o zdjęcia?
- Co w razie wywiezienia towaru zagranicę? Kto ponosi koszty?
- Czy i jakie są skutki nieuzasadnionego zgłoszenia wady/wezwania serwisu?
- Jaka jest różnica między rozpatrzeniem a załatwieniem reklamacji?
- W jakim terminie powinien rozpatrzyć reklamację sklep, a w jakim dystrybutor/serwis/producent?
- Jakie są skutki niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji przez sklep/dystrybutora/serwis/producenta?
- W jakim terminie powinien załatwić reklamację sklep, a w jakim dystrybutor/serwis/producent?
- Jakie są skutki niedotrzymania terminu załatwienia reklamacji przez sklep/dystrybutora/serwis/producenta?
- Czy zawsze trzeba rozpatrzyć reklamację zgodnie z żądaniem klienta?
- Czy klient może zmienić żądanie w trakcie rozpatrywania reklamacji?
- Kto powinien odebrać towar? ZMIANY!
- Kto płaci za transport rzeczy z powrotem do klienta? ZMIANY!
- Kogo obciąża ponowny montaż rzeczy? ZMIANY!
- Co w sytuacji gdy klient nie chce odebrać reklamacji/towaru?
- Czy klient musi odebrać rzecz z reklamacji? ZMIANY!
- Czy można zniszczyć rzecz w razie nieodebrania przez klienta?
- Jak długo trzeba czekać na reakcję klienta?
- Po jakim czasie reklamacje się przedawniają?
- Kiedy warto uznać reklamację?
- Jakie są skutki uznania reklamacji?
- Czego jeszcze może żądać klient w razie uznania reklamacji? ZMIANY!
- Czy uznanie reklamacji ostatecznie załatwia sprawę?

Odwołanie od reklamacji

- Czy prawo przewiduje instytucję odwołania od reklamacji?
- Czy warto odwoływać się od reklamacji do sprzedawcy/ producenta?
- Jak sporządzić odwołanie od reklamacji? A jak odpowiedź na odwołanie?
- Co zrobić w razie złożenia odwołania przez klienta?
- Czy jest termin na odpowiedź?
- Jakie są skutki braku odpowiedzi na odwołanie?
- Czy są inne drogi odwołania?
- Jakie znaczenie ma interwencja rzecznika konsumentów?
- Jak skorzystać z drogi sądowej?

Praktyka rozpatrywania reklamacji w Twojej firmie

- Pytania uczestników.
- Indywidualne konsultacje.
- **Konsultacja UPRZEDNIO DOSTARCZONEJ dokumentacji reklamacyjnej stosowanej w firmie.**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji z uwzględnieniem zmian i ich konsekwencji dla przedsiębiorców	trener Effect	16-10-2024	09:00	14:00	05:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	172,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

trener Effect

Profesor Prawa, zaangażowana w tworzenie najnowszej nowelizacji kodeksu cywilnego dotyczącej zmian w prawie sprzedaży, a także w prace nad nową ustawą o ochronie praw konsumentów, które zaczęły obowiązywać w styczniu 2017 roku.

Doświadczony trener i doradca wielu firm w Polsce. Nasz Ekspert przeszkolił i doradzał w sprawach wdrożenia zmian w przepisach reklamacyjnych przeszło 3000 firmom z różnych branż m.in.

PEUGEOT POLSKA Sp. z o.o./CITROEN POLSKA Sp. z o.o (200 osób), Mazda Motor Logistics Europe Sp. z o.o., jeden z największych dystrybutorów energii w Polsce (400 osób), Spółdzielnia Meblarska RAMETA Zakład Pracy Chronionej, Atlas Copco Polska Sp. z o.o., Rovese S.A. Centrum Dystrybucji JYSK, CCC Spółka Akcyjna, BRW Sp. z o.o., Samsung Electronics Polska Sp. z o.o., PKN Orlen S.A., Vision Express SP Sp. z o.o., Tele-Fonika Kable S.A., Michelin Polska S.A., Trade Stomil Sp. z o.o., Global Cosmed Group S.A., Ruukki Polska Sp. z o.o., Valvex S.A., Hager Polo Produkcja Sp. z o.o., Saint-Gobain Construction Products Polska Sp. z o.o. Kulinarria S.A., Dan Cake Polonia Sp. z o.o., Sołtysiński, Kawecki & Szlęzak Kancelaria Radców Prawnych i Adwokatów Spółka Komandytowa, Telepizza Poland Sp. z o.o., Nutricia Polska Sp. z o.o., Bosch Rexroth Sp. z o.o., Polski Ogród Sp. z o.o., itp.

Posiada doświadczenie praktyczne związane z pełnieniem funkcji arbitra Polubownego Sądu Konsumenckiego i Sądu Arbitrażowego.

Ekspert Komisji Europejskiej w zakresie oceny projektów europejskich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **ofertę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

Warunki techniczne

- W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia należy posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, kamerą i mikrofonem.
- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.
- **Nasze szkolenie umożliwia interakcję i zadawanie pytań na każdym etapie prowadzenie. Uczestnicy mają bezpośredni kontakt z Prowadzącym bez konieczności zadawania pytań na czacie.**

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689