



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

Numer usługi 2024/08/12/8282/2260993

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

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.12.2024 do 17.12.2024



## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Prawo i administracja / Prawo handlowe

**Sposób dofinansowania**wsparcie dla osób indywidualnych  
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników**Grupa docelowa usługi**

- 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**

15-12-2024

**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
<p>Kompetencje społeczne:</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>	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
<b>1 z 2</b> Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji	Trener SEMPER	16-12-2024	10:00	18:00	08:00
<b>2 z 2</b> Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji	Trener SEMPER	17-12-2024	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. Towarowa 2/A  
00-811 Warszawa  
woj. mazowieckie

Szkolenia w Warszawie najczęściej realizujemy w Hotel\*\*\* Campanile.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym 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

## Kontakt



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

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