



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA



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

Numer usługi 2025/01/30/7829/2531978

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 16.05.2025 do 16.05.2025

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	Usługa adresowana do: • 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	15-05-2025
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

Usługa przygotowuje do rozpatrywania reklamacji konsumenckich, drobnych przedsiębiorców i „dużego” biznesu

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje zagadnienia związane z Nowelizacją Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta	- omawia treść aktów prawnych dotyczących reklamacji - omawia zmiany w przepisach, które weszły w życie od 1 stycznia 2023 r. w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz reklamacji konsumenckiej - charakteryzuje kiedy kupujący przedsiębiorca może się powołać na UPK kiedy na KC - omawia jakie roszczenia ma przedsiębiorca a jakie konsument	Test teoretyczny
Uczestnik omawia zasady składania reklamacji	- omawia jak napisać zgłoszenie reklamacyjne - omawia jak przystosować do zmian druki, zgłoszenia reklamacyjne, formularze reklamacyjne - charakteryzuje „wrażliwe” elementy i pułapki przy składaniu i sporządzaniu reklamacji	Test teoretyczny
Uczestnik omawia rozpatrywanie reklamacji	- omawia kto powinien rozpatrzyć reklamację - omawia co warto uzupełnić w drukach i formularzach reklamacyjnych, albo jak maksymalnie je wykorzystać bez dokonywania zmian - omawia na co zwrócić uwagę w trakcie rozpatrywania reklamacji po zmianach	Test teoretyczny
Uczestnik omawia odwoływanie reklamacji	- omawia jak sporządzić odwołanie od reklamacji - omawia jak sformułować odpowiedź na odwołanie - omawia co zrobić w razie złożenia odwołania przez klienta -omawia jakie są skutki braku odpowiedzi na odwołanie	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

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

TAK

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

TAK

Program

Usługa skierowana do specjalistów i pracowników działów reklamacji, obsługi klienta, serwisów, którzy są odpowiedzialni za przyjmowanie i obsługę reklamacji

Usługa realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi i trwają 15 minut.

WALIDACJA - test teoretyczny przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsluga-klienta-reklamacje/reklamacje-w-praktyce-rekjomia-gwarancja-niezgodnosc-towaru-z-umowa-procedury-reklamacyjne>

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: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji z uwzględnieniem zmian i ich konsekwencji dla przedsiębiorców-część I	trener Effect	16-05-2025	08:30	10:00	01:30
2 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji-przerwa wliczona w czas trwania usługi	trener Effect	16-05-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji-część II	trener Effect	16-05-2025	10:15	11:45	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji-przerwa wliczona w czas trwania usługi	trener Effect	16-05-2025	11:45	12:00	00:15
5 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji-część III	trener Effect	16-05-2025	12:00	14:00	02:00
6 z 6 Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji-WALIDACJA-test	-	16-05-2025	13:45	14:00	00:15

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. Kulnaria 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.

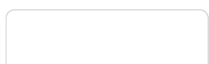
Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Link do usługi otrzymują uczestnicy dzień przed szkoleniem (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

- 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 prowadzenia. 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