



Zarządzanie serwisem samochodowym – gwarancja, rękojmia i niezgodność towaru z umową (część 3) – szkolenie

Numer usługi 2025/10/14/195160/3078261

650,00 PLN brutto
650,00 PLN netto
81,25 PLN brutto/h
81,25 PLN netto/h

BETIS SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Radom / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 8 h
📅 28.01.2026 do 28.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Grupa docelowa usługi	Szkolenie adresowane jest do właścicieli i menedżerów warsztatów, kierowników serwisów, doradców serwisowych oraz osób odpowiedzialnych za dokumentację serwisową, przyjmowanie zleceń, rozpatrywanie reklamacji i roszczeń klientów.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	26-01-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Zarządzanie serwisem samochodowym – gwarancja, rękojmia i niezgodność towaru z umową (część 3) – szkolenie” przygotowuje uczestnika do samodzielnego stosowania przepisów dotyczących gwarancji, rękojmi i niezgodności towaru z umową w serwisie samochodowym, w tym do prawidłowego dokumentowania usług, weryfikowania wymogów formalnych zlecenia, przygotowywania dokumentu gwarancyjnego oraz rozpatrywania roszczeń klientów zgodnie z obowiązującymi terminami i podstawami prawnymi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia gwarancję i rękojmię oraz niezgodność towaru z umową; wskazuje podstawy prawne i zakres odpowiedzialności.	Wymienia kluczowe różnice i podstawy prawne (min. 3 różnice).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Przyporządkowuje przykłady do właściwego reżimu (gwarancja vs rękojmia).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Określa warunki utrzymania rękojmi i potrafi je zastosować w praktyce.	Identyfikuje warunki i terminy z tytułu rękojmi na podstawie case study.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Proponuje działania serwisu w odpowiedzi na zgłoszenie.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Weryfikuje wymogi ustawowe dotyczące zlecniodawcy i ważności podpisu na zleceniu.	Analizuje przykład zlecenia pod kątem poprawności umocowania i podpisu.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wskazuje wymagane dane i oświadczenia.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Stosuje przepisy prawa w zakresie gwarancji; przygotowuje dokument gwarancyjny, definiuje wyłączenia i przypadki utraty gwarancji.	Uzupełnia przykład dokumentu gwarancyjnego dla usługi serwisowej.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wskazuje zapisy dotyczące wyłączeń i utraty gwarancji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

Adresaci szkolenia

Szkolenie adresowane jest do właścicieli i menedżerów warsztatów, kierowników serwisów, doradców serwisowych oraz osób odpowiedzialnych za dokumentację serwisową, przyjmowanie zleceń, rozpatrywanie reklamacji i roszczeń klientów.

Ramowy program usługi

Moduł 1. Odpowiedzialność serwisu za wady rzeczy sprzedanej i warunki utrzymania rękojmi

1. Odpowiedzialność serwisu za wady rzeczy sprzedanej – zakres i podstawy prawne.
2. Warunki utrzymania rękojmi – obowiązki serwisu i klienta.
3. Zleceniodawca – wymogi ustawowe, aby podpis na zleceniu mógł być uznany za ważny.
4. Notatki służbowe – rola w dokumentowaniu przebiegu naprawy i komunikacji z klientem.

Moduł 2. Gwarancja w usługach serwisowych

1. Przepisy prawa w zakresie gwarancji – podstawy i różnice względem rękojmi.
2. Przykład dokumentu gwarancyjnego udzielanego przez serwis samochodowy – omówienie elementów obowiązkowych.
3. Wyłączenie gwarancji – przykładowe zapisy i ich skutki.
4. Utrata gwarancji – typowe sytuacje, najczęstsze błędy serwisu i klienta.

Moduł 3. Regulamin pracy serwisu a druk gwarancji

1. Regulamin pracy serwisu w przypadku wprowadzenia dokumentu w postaci druku gwarancji.
2. Przykład druku zlecenia gwarancyjnego – konieczne zapisy zabezpieczające interesy serwisu.
3. Spójność zapisów regulaminu, zlecenia i dokumentu gwarancyjnego.

Moduł 4. Rękojmia i niezgodność towaru z umową w praktyce serwisu

1. Rękojmia za wady fizyczne i wady prawne – zakres odpowiedzialności.
2. Przykładowe interpretacje sądowe dotyczące rękojmi i niezgodności towaru z umową.
3. Wyłączenie, ograniczenie i rozszerzenie rękojmi – możliwości i ograniczenia prawne.
4. Roszczenia z tytułu rękojmi – katalog roszczeń i ich konsekwencje dla serwisu.
5. Terminy z tytułu rękojmi – dochowanie terminów i skutki ich przekroczenia.
6. Prawa kupującego z tytułu rękojmi (wady fizyczne) a obowiązki serwisu.
7. Rozpatrywanie roszczeń z tytułu rękojmi – procedura, dokumentacja, komunikacja z klientem.

Sposób organizacji walidacji efektów uczenia się

Walidacja odbywa się po zakończeniu części szkoleniowej, w formie **obserwacji w warunkach zbliżonych do rzeczywistych**. Uczestnicy realizują zadania praktyczne, m.in.:

- przyporządkowanie przykładów roszczeń klienta do właściwego reżimu prawnego (gwarancja vs rękojmia),
- identyfikację warunków i terminów z tytułu rękojmi na podstawie case study,
- analizę przykładowego zlecenia serwisowego pod kątem poprawności umocowania i podpisu oraz wskazanie wymaganych danych i oświadczeń,
- uzupełnienie przykładu dokumentu gwarancyjnego dla usługi serwisowej o brakujące zapisy (w tym wyłączenia i przypadki utraty gwarancji),
- zaproponowanie działań serwisu w odpowiedzi na zgłoszenie klienta (roszczenie z tytułu rękojmi / gwarancji).

Osoba prowadząca walidację obserwuje sposób wykonywania zadań przez każdego uczestnika i na tej podstawie ocenia spełnienie zdefiniowanych kryteriów weryfikacji przypisanych do efektów uczenia się. Walidację prowadzi inna osoba niż trener realizujący część szkoleniową, co zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia i walidacji.

Walidacja nie wlicza się w czas szkolenia.

Forma, czas trwania i podział godzin

Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w wymiarze **8 godzin dydaktycznych** (1 godzina dydaktyczna = 45 minut).

Przerwy nie są wliczane w czas trwania usługi.

Łączny czas obejmuje:

- ok. **3 godziny dydaktyczne zajęć teoretycznych** (wykład, omówienie przepisów i interpretacji sądowych),
- ok. **5 godzin dydaktycznych zajęć praktycznych** (analiza przypadków, praca na dokumentach, opracowanie zapisów do regulaminu i dokumentu gwarancyjnego, zadania realizowane w ramach walidacji).

Warunki organizacyjne

Zajęcia odbywają się w Radomiu, ul. Olszynowa 23, w sali szkoleniowej wyposażonej w rzutnik multimedialny, ekran, flipchart oraz dostęp do Wi-Fi.

Grupa liczy od **5 do 8 osób**, co umożliwia pracę warsztatową oraz przeprowadzenie walidacji dla każdego uczestnika.

Każdy uczestnik ma samodzielne miejsce pracy (stół/biurko, krzesło) oraz komplet drukowanych materiałów szkoleniowych. Zajęcia prowadzone są w formule warsztatowej (mini-wykład, praca indywidualna, w parach oraz na forum grupy).

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Odpowiedzialność serwisu za wady rzeczy sprzedanej	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 8 przerwa	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Gwarancja	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Przerwa obiadowa	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 8 Regulamin pracy serwisu a druk gwarancji	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 8 przerwa	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 8 Rękojmia	Sławomir Leon Olszowski	28-01-2026	14:30	16:00	01:30
8 z 8 Walidacja efektów uczenia się – obserwacja w warunkach rzeczywistych	-	28-01-2026	16:00	16:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	650,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	650,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	81,25 PLN
Koszt osobogodziny netto	81,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Leon Olszowski

Wieloletnie doświadczenie w szkoleniu pracowników firm sektora motoryzacyjnego w Polsce: AD Polska – (teren całej Polski), Bosch (teren całej Polski), Inter Cars (teren całej Polski), Inter Team – (teren całej Polski), Autoland - Olsztyn, Gordon- Bydgoszcz, CDN - Włocławek, Stenmot – Wrocław, Carserwis - Warszawa, Pala – Szczecin, Stachura – Kraków, Dakol – Dębica, Classic 3+ - Jasło i dla wielu innych mniejszych firm z całej Polski, w tym szkolenia zamknięte wewnątrz firm z wykorzystaniem specjalistycznego sprzętu diagnostycznego będącego na wyposażeniu tych firm.

20 letni staż pracy szkoleniowo – dydaktycznej. Umiejętność organizacji firm sektora motoryzacyjnego od podstaw. Obsługa i znajomość zaawansowanego oprogramowania urządzeń diagnostycznych. Zabezpieczenie funkcjonowania serwisu od strony technicznej i jakościowej.

Doświadczenie zawodowe/kwalifikacje nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzyma specjalistyczne, drukowane materiały szkoleniowe przygotowane przez zespół ekspertów BETiS w formie skryptu.

Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP Kraków na rozliczanie Usług z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu „Kierunek Kariera Zawodowa”

Zawarto umowę z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Stawka zwolniona VAT zgodnie §13 ust. 1 pkt. 20 **Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 4.04.2011 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług**

Usługa prowadzona jest w formie stacjonarnej w wymiarze 8 godzin zajęć dydaktycznych (jedna godzina dydaktyczna stanowi 45 minut zegarowych).

Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w co najmniej 80% zajęć dydaktycznych – zgodnie z wymogiem Operatora. Frekwencja uczestników będzie potwierdzana za pomocą imiennej listy obecności podpisywanej na każdych zajęciach. Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a ustawy z dnia 11 marca

Adres

ul. Olszynowa 23
26-600 Radom
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



ALEKSANDRA WICIK

E-mail biuro@betis.eu

Telefon (+48) 510 566 088