



Zarządzanie reklamacjami - szkolenie zdalne w czasie rzeczywistym

Numer usługi 2025/12/04/50165/3192370

600,00 PLN brutto
600,00 PLN netto
100,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

Biuro Ekspertyz
Technicznych i
Szkoleń Sławomir
Olszowski

★★★★★ 4,9 / 5

319 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 12.12.2025 do 12.12.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Prawo handlowe
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	1
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	11-12-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	6
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa 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 zleceń 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

Proces walidacji składa się z dwóch części: wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Wywiad swobodny polega na rozmowie uczestnika z walidatorem w formie nieustrukturyzowanej rozmowy w zakresie tematyki ujętej w efektach uczenia się. Obserwacja w warunkach symulowanych polega na wypełnianiu poszczególnych części wniosków lub wykonywaniu poleceń związanych z efektami uczenia się, które będą sprawdzane przez walidatora. Terminy walidacji będą ustalane indywidualnie z uczestnikami. Czas na walidację dla jednej osoby to 45 minut. Dokładne terminy walidacji poszczególnych Uczestników będą dostępne u Dostawcy Usługi. Proces walidacji spełnia wymóg rozdzielenia funkcji walidacji od usługi szkoleniowej zgodnie z Regulaminem BUR.

Forma, czas trwania i podział godzin

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej, 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. **3 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 formie zdalnej w czasie rzeczywistym

Wymagania:

- komputer ze stabilnym łączem internetowym - prędkość Internetu co najmniej 1,5 Mbps dla pobierania (download) oraz 1,5 Mbps dla wysyłania (upload)
- (zalecane) słuchawki z mikrofonem lub inny system audio nie powodujący efektu echa
- (zalecane) działająca kamera internetowa
- (zalecane) przeglądarka Google Chrome lub Brave albo zainstalowany program Zoom

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 Olszowski	12-12-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 8 Przerwa	Sławomir Olszowski	12-12-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 8 Gwarancja	Sławomir Olszowski	12-12-2025	10:45	11:30	00:45
4 z 8 Przerwa	Sławomir Olszowski	12-12-2025	11:30	11:45	00:15
5 z 8 Regulamin pracy serwisu w przypadku wprowadzenia dokumentu w postaci druku gwarancji	Sławomir Olszowski	12-12-2025	11:45	13:00	01:15
6 z 8 Przerwa	Sławomir Olszowski	12-12-2025	13:00	13:15	00:15
7 z 8 Rękojmia	Sławomir Olszowski	12-12-2025	13:15	15:00	01:45
8 z 8 Walidacja	-	12-12-2025	15:00	15:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir 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, Pała – 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.

Biegły sądowy przy Sądzie Okręgowym w Radomiu z zakresu elektrotechniki i elektroniki samochodowej nr adm. 0151-87/06

Rzecznik SITK Rzeczypospolitej Polskiej nr 880/07 w specjalnościach: Eksploatacja, naprawa oraz ocena stanu technicznego taboru i sprzętu komunikacyjnego -pojazdy samochodowe, Obiekty zaplecza technicznego transportu – pojazdów samochodowych

18 letni staż pracy szkoleniowo – dydaktycznej. 10-cio letni staż pracy na kierowniczym stanowisku. Umiejętność organizacji firm sektora motoryzacyjnego od podstaw. Obsługa i znajomość zaawansowanego oprogramowania urządzeń diagnostycznych. Zabezpieczenie funkcjonowania serwisu od strony technicznej i jakościowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

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

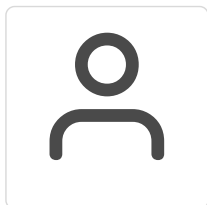
Informacje dodatkowe

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**

Warunki techniczne

- komputer ze stabilnym łączem internetowym - prędkość Internetu co najmniej 1,5 Mbps dla pobierania (download) oraz 1,5 Mbps dla wysyłania (upload)
- (zalecane) słuchawki z mikrofonem lub inny system audio nie powodujący efektu echa
- (zalecane) działająca kamera internetowa
- (zalecane) przeglądarka Google Chrome lub Brave albo zainstalowany program Zoom

Kontakt



Aleksandra Sobień

E-mail biuro@ekspertyzy-szkolenia.pl

Telefon (+48) 510 566 088