



Profesjonalna obsługa reklamacji w branży beauty

Numer usługi 2026/01/21/171224/3274607

1 700,00 PLN brutto

1 700,00 PLN netto

141,67 PLN brutto/h

141,67 PLN netto/h

Studio Urody

Miracle Paulina

Wajda

★★★★★ 4,9 / 5

113 ocen

📍 Szczecinek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 11.04.2026 do 11.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Prawo i administracja / Prawo ogólne
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do właścicieli oraz pracowników salonów kosmetycznych, spa oraz klinik medycyny estetycznej, którzy w swojej pracy zawodowej mają kontakt z klientami oraz uczestniczą w procesie realizacji usług i obsługi reklamacji.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	06-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	12
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

Celem usługi jest przygotowanie uczestników do prawidłowego i zgodnego z przepisami prawa postępowania w przypadku reklamacji zgłaszanych przez klientów salonów branży beauty. Szkolenie ma na celu rozwój kompetencji w zakresie rozróżniania rodzaju świadczonych usług, stosowania właściwych podstaw prawnych, prawidłowej obsługi reklamacji oraz minimalizowania ryzyka prawnego działalności.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zna podstawowe zasady prawa cywilnego i prawa konsumenta w zakresie reklamacji usług w branży beauty oraz rozróżnia umowę o świadczenie usług i umowę o dzieło.	Uczestnik udziela poprawnych odpowiedzi na pytania testowe dotyczące podstaw prawnych reklamacji, praw konsumenta oraz właściwego trybu postępowania reklamacyjnego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

1. **Pre-test (9:00-9:15)**
2. **Podstawy prawne świadczenia usług beauty (9:15 – 10:45)**
3. **Rodzaje umów w branży beauty**
4. **Umowa o świadczenie usług (art. 750 k.c.)**
 1. Charakterystyka
 2. Obowiązki stron
 3. Odpowiedzialność za rezultat
5. **Umowa o dzieło (art. 627 k.c.)**
 1. Kiedy stosujemy umowę o dzieło w beauty
 2. Różnice między umową o dzieło, a umową o świadczenie usług
 3. Oznaczony rezultat w zabiegach kosmetycznych
 4. Odbiór dzieła i wady dzieła
 5. Rękojmia za wady dzieła (art. 637-646 k.c.)
6. **Przerwa (10.45 – 11.00)**
7. **Prawa konsumenta i podstawy reklamacji (11.00-12.30)**
8. Ustawa o prawach konsumenta
9. Definicja konsumenta i przedsiębiorcy
10. Rękojmia za wady (art. 556 k.c. i nast.)

1. Wady fizyczne i prawne
 2. Terminy zgłoszenia wad
 3. Uprawnienia z tytułu rękojmi
11. Gwarancja (dobrowolna)
12. Reklamacja produktów kosmetycznych vs. usług/dzieł
13. **Przerwa (12:30 – 12:45)**
14. **Procedury reklamacyjne - aspekty prawne (12:45 – 14:15)**

A. Przyjęcie reklamacji

1. Forma reklamacji (ustna, pisemna, elektroniczna)
2. Obowiązek rozpatrzenia reklamacji (14 dni)
3. Dokumentowanie reklamacji
4. Wzory formularzy zgodne z przepisami

B. Analiza prawna reklamacji

1. Ocena zasadności w świetle przepisów
2. Ciężar dowodu
3. Domniemanie istnienia wady (art. 556² k.c.)
4. Dokumentacja medyczna jako dowód

C. Odpowiedź na reklamację

1. Forma odpowiedzi
2. Konsekwencje nierozpatrzenia w terminie
3. Uznanie/odrzućcie reklamacji - uzasadnienie prawne
4. Formy zadośćuczynienia zgodne z prawem

Odpowiedzialność prawna salonu

Ryzyko prawne i zabezpieczenia

1. Odpowiedzialność cywilna za szkody
 2. Odpowiedzialność deliktowa (art. 415 k.c.)
 3. Odpowiedzialność kontraktowa
 4. Odpowiedzialność za działania pracowników
 5. Ubezpieczenie OC działalności
 6. Zgody pacjenta/klienta - wymogi prawne
 7. Klauzule umowne - co można, a czego nie można zastrzec
 8. Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne)
 9. Regulaminy świadczenia usług - wymogi prawne
10. **Przerwa (14:15 – 14:30)**
11. **Analiza przypadków i podsumowanie (14.30 - 15.30)**

Przypadek 1: Reklamacja zabiegu laserowego - umowa o dzieło czy usługę?

Przypadek 2: Klient domaga się odszkodowania za powikłania po zabiegu

Przypadek 3: Reklamacja produktu kosmetycznego po terminie

Przypadek 4: Spór o efekt zabiegu - subiektywna ocena vs. wady obiektywne

Sesja pytań i odpowiedzi

1. Post-test walidacyjny 15 sprawdzany automatycznie (15:30 – 15:45)
2. Rozdanie certyfikatów, zakończenie (15:45 – 16:00)

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 8-godzin, 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Pre-test	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	09:00	09:15	00:15
2 z 8 Podstawy prawne świadczenia usług beauty	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	09:15	10:45	01:30
3 z 8 Prawa konsumenta i podstawy reklamacji	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	11:00	12:30	01:30
4 z 8 Procedury reklamacyjne - aspekty prawne	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	12:45	14:15	01:30
5 z 8 Odpowiedzialność prawna salonu - ryzyko prawne i zabezpieczenia	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	14:30	16:00	01:30
6 z 8 Analiza przypadków	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	16:30	18:00	01:30
7 z 8 Sesja pytań i odpowiedzi	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	18:15	19:15	01:00
8 z 8 Post-test walidacyjny 15 sprawdzany automatycznie	Sabrina Maszkowska	11-04-2026	19:15	19:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 700,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 700,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

141,67 PLN

Koszt osobogodziny netto

141,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sabrina Maszkowska

Prawniczka z wieloletnim doświadczeniem w pracy z przedsiębiorcami branży beauty. Od lat wspieram specjalistów w bezpiecznym, legalnym i świadomym prowadzeniu biznesu, łącząc wiedzę prawniczą z realiami codziennej pracy w branży med&beauty.

Tytuł magistra prawa uzyskałam w 2017 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego, własną praktykę prowadzę od 2021 roku.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Proces przeprowadzenia walidacji

Walidacja efektów uczenia się odbędzie się na podstawie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, przeprowadzonego po zakończeniu części dydaktycznej szkolenia.

Test będzie miał formę elektroniczną i zostanie przygotowany w oparciu o zakres tematyczny szkolenia. Wynik testu generowany jest automatycznie przez system, bez udziału osoby prowadzącej szkolenie, co zapewnia obiektywność procesu walidacji.

Pozytywne zaliczenie testu potwierdzi osiągnięcie przez uczestników zakładanych efektów uczenia się.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest Zakwalifikowanie się do programu oraz podpisanie umowy z operatorem i otrzymanie nr ID wsparcia.

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej - szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie o jej ukończeniu.

Podstawa zwolnienia z VAT:

- 1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100%
- 2) § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień - w przypadku dofinansowania w co najmniej 70%

W przypadku uzyskania dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT

Adres

ul. Kaszubska 21A

78-400 Szczecinek
woj. zachodniopomorskie

Kontakt



Paulina Wajda

E-mail miracle.paulinawajda@gmail.com

Telefon (+48) 536 194 815