



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

Numer usługi 2026/01/27/195160/3286510

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

BETIS SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA

📍 Radom / stacjonarna

🛠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,7 / 5

🕒 8 h

24 oceny

📅 13.05.2026 do 13.05.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Grupa docelowa usługi</b>	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.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	8
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	30-04-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 zleciodawcy 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?

# 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 umożliwi 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
<b>1 z 8</b> Odpowiedzialność serwisu za wady rzeczy sprzedanej	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	09:00	10:30	01:30
<b>2 z 8</b> przerwa	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 8</b> Gwarancja	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	10:45	12:15	01:30
<b>4 z 8</b> Przerwa obiadowa	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	12:15	12:45	00:30
<b>5 z 8</b> Regulamin pracy serwisu a druk gwarancji	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	12:45	14:15	01:30
<b>6 z 8</b> przerwa	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	14:15	14:30	00:15
<b>7 z 8</b> Rękojmia	Sławomir Leon Olszowski	13-05-2026	14:30	16:00	01:30
<b>8 z 8</b> Walidacja efektów uczenia się – obserwacja w warunkach rzeczywistych	-	13-05-2026	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](mailto:biuro@betis.eu)

**Telefon** (+48) 510 566 088