



GWARANCJA I REKLAMACJE PO ZMIANACH – PRAKTYKA OD 27 WRZEŚNIA 2026 ROKU - szkolenie

Numer usługi 2026/03/16/7829/3409911

1 094,70 PLN brutto
890,00 PLN netto
156,39 PLN brutto/h
127,14 PLN netto/h
225,33 PLN cena rynkowa ⓘ

OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,5 / 5

575 ocen

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 07:00 h
- 📅 16.06.2026 do 16.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie adresujemy do:

Działów reklamacji i obsługi klienta

- osoby przyjmujące i rozpatrujące reklamacje,
- kierowników działów reklamacji,
- specjalistów ds. zgodności towaru z umową,
- pracowników infolinii i e-commerce.

Działów prawnych i compliance

- prawników wewnętrznych,
- specjalistów ds. zgodności,
- osoby nadzorujące dokumentację i procedury sprzedażowe.

Działów sprzedaży i e-commerce

- menedżerów sprzedaży,
- właścicieli sklepów internetowych,
- osoby odpowiedzialne za regulaminy i komunikację marketingową.

Działów zarządu i kadry menedżerskiej

- właścicieli firm,
- dyrektorów operacyjnych,
- osoby odpowiedzialne za wdrożenie zmian legislacyjnych w organizacji.

Minimalna liczba uczestników 10

Maksymalna liczba uczestników 20

Data zakończenia rekrutacji 15-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

7

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 samodzielnego wdrożenia nowych procedur reklamacyjnych i zarządzania reklamacjami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia kluczowe zmiany wynikające z Rozporządzenia 2025/1960	wskazuje obszary wymagające pilnej aktualizacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wyjaśnia czym są harmonizowane informacje o gwarancji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia zmiany dotyczące komunikacji marketingowej wokół gwarancji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje schemat procedury reklamacyjnej „krok po kroku”	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik dostosowuje regulaminy, wzory gwarancji i formularze reklamacyjne	charakteryzuje proces rozpatrywania reklamacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	analizuje przygotowanie umów z producentami i dystrybutorami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	modyfikuje treść kart gwarancyjnych oraz opisy produktów na stronach internetowych zgodnie z nowymi wymogami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	omawia jak sporządzić odpowiedź na reklamację	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje ryzyka prawne w procedurach	unikania ryzyk związanych z terminami, transportem, demontażem i kosztami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	ogranicza ryzyko sporów, sankcji i błędów proceduralnych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje kary i sankcje	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Usługa skierowana do osób odpowiedzialnych za sprzedaż, obsługę klienta, dokumentację oraz zgodność firmy z przepisami prawa konsumenckiego, osób odpowiedzialnych za obsługę posprzedażową.

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, bez podziału na grupy.

Uczestnik powinien posiadać komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie). **Wymagania sprzętowe** - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

Zajęcia teoretyczne - 6 godzin zegarowych.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi ale są uwzględnione w "Harmonogramie usługi"- 3 x 15 minut (I przerwa 10:00-10:15, II przerwa 11:45-12:00, III przerwa 13:3--13:45)

WALIDACJA - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, przeprowadzony na zakończenie szkolenia

Przerwy i walidacja są integralną częścią usługi rozwojowej.

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsługa-klienta-reklamacje/gwarancja-reklamacja?date=83859>

1. Rozporządzenie UE 2025/1960 (od 27.09.2026). Harmonised Notice i Harmonised Label – nowe obowiązki informacyjne

- Czym są harmonizowane informacje o gwarancji?
- Obowiązek informowania o 2-letniej gwarancji prawnej w formie standaryzowanej.
- Gdzie i jak eksponować?
- Wymogi dotyczące ekspozycji w sklepie stacjonarnym.
- Wymogi dla sprzedaży internetowej (widoczność, dostępność, UX).
- QR-kod i obowiązek odsyłania do oficjalnych informacji o prawach konsumentów.
- Jak zmienia się komunikacja marketingowa wokół gwarancji? Modyfikacja strony internetowej, regulaminów, materiałów sprzedażowych.

Praktyka wdrożeniowa:

- Czy Twoja firma jest gotowa na kontrolę w 2026 roku?
- Jak przeprojektować stronę produktu?
- Jak zmienić kartę gwarancyjną?
- Jak uniknąć wprowadzania konsumenta w błąd?
- Ryzyka sankcyjne i kontrolne.

2. Right to repair (od 31.07.2026).

Nowe obowiązki naprawcze producentów i ich wpływ na sprzedawcę

- Obowiązek oferowania napraw po upływie okresu gwarancji. Wpływ na procedurę reklamacyjną i odpowiedzialność sprzedawcy.
- Kiedy klient może żądać naprawy zamiast wymiany?
- Wydłużenie cyklu odpowiedzialności za produkt.
- Relacja: producent – sprzedawca – serwis.

Analiza ryzyka:

- Jak zmienia się model kosztowy reklamacji?
- Jak przygotować umowy z producentami i dystrybutorami?
- Czy konieczna jest zmiana polityki magazynowej i serwisowej?

3. Podstawy prawne po zmianach – Kodeks cywilny, Ustawa o prawach konsumenta, niezgodność z umową.

Reklamacja po 2023 r. i w 2026 r. – co się naprawę zmieniło?

- KC czy UPK – jak prawidłowo ustalić podstawę?
- „Brak zgodności z umową” vs wada fizyczna.
- Odpowiedzialność w relacji B2C i B2B.
- Którzy przedsiębiorcy są traktowani jak konsumenci?
- Co się stało z regresem i jak zabezpieczyć swoje interesy?

Praca na aktualnych interpretacjach i orzecznictwie.

4. Składanie reklamacji – nowe standardy. Nowe obowiązki i pułapki.

Procedura przyjęcia reklamacji po zmianach

- Czy klient musi przedstawić dowód zakupu?
- Jakie dane są niezbędne?
- Czy można odmówić przyjęcia reklamacji?
- Reklamacja przez infolinię, e-mail, formularz online – skutki prawne.

5. Zmiany w praktyce

- Kto ponosi koszty transportu?
- Czy klient musi dostarczyć towar?
- Czy kupujący musi zdemontować rzecz?
- Kto płaci za demontaż i ponowny montaż?
- Czy można rozpatrzyć reklamację na podstawie zdjęć?

6. Rozpatrywanie reklamacji – od przyjęcia do załatwienia.

Terminy i skutki ich przekroczenia

- Kto odpowiada za rozpatrzenie reklamacji – sprzedawca, producent, serwis?
- Czy trzeba korzystać z rzeczoznawcy?
- Terminy ustawowe – skutki przekroczenia.
- 14 dni – co oznacza brak odpowiedzi?
- Różnica między rozpatrzeniem a załatwieniem.
- Kiedy można odmówić realizacji żądania klienta?
- Czy klient może zmienić żądanie w trakcie?
- Kiedy warto uznać reklamację – analiza ryzyka.

7. Odpowiedzialność i koszty – największe ryzyko 2026 roku

- Kto płaci za transport w obie strony?
- Co z towarem wywiezionym za granicę?
- Co z rzeczą nieodebraną?
- Czy można zniszczyć nieodebraną rzecz?
- Przedawnienie roszczeń.

8. Odpowiedź na reklamację – ryzyko prawne i formalne

- Jak sporządzić odpowiedź zgodną z nowymi wymogami?
- Jak uniknąć uznania reklamacji przez brak odpowiedzi?
- Jak konstruować decyzję odmowną?
- Przykłady klauzul niedozwolonych i wyłączających odpowiedzialność.

9. Odwołania i spory

- Czy istnieje formalne odwołanie od reklamacji?
- Jak odpowiadać na odwołanie?
- Rola rzecznika konsumentów.
- Kiedy sprawa trafia do sądu?
- Jak minimalizować ryzyko sporu?

10. Moduł wdrożeniowy – co trzeba zmienić w firmie?

Audyt gotowości organizacji na 2026 r.

Jakie dokumenty musisz zmienić?

Jakie ryzyka prawne w procedurze musisz zidentyfikować?

- Dokumenty i regulaminy.
- Wzory gwarancji i formularze.
- Procedury obsługi klienta.
- Szkolenie pracowników.
- Relacje z producentami i serwisami.
- Komunikacja marketingowa.

11. Kontrole, odpowiedzialność i sankcje po zmianach przepisów

Organy kontrolne – kto i czego może żądać?

- Uprawnienia UOKiK i Inspekcji Handlowej
- Kontrole w e-commerce vs sprzedaży stacjonarnej
- Weryfikacja obowiązków informacyjnych (Harmonised Notice / Label)
- Kontrola procedur reklamacyjnych i dokumentacji
- Dokumenty, które przedsiębiorca musi przedstawić

Kary i sankcje

- Kary finansowe nakładane przez UOKiK
- Sankcje za naruszenie obowiązków informacyjnych
- Ryzyko uznania praktyki za nieuczciwą
- Konsekwencje reputacyjne i publikacja decyzji
- Koszty sporów i postępowań sądowych

Gdzie firmy najczęściej popełniają błędy?

- Nieprawidłowa informacja o gwarancji
- Mieszanie gwarancji z niezgodnością towaru z umową
- Brak spójności między stroną internetową a regulaminem
- Błędy w odpowiedziach odmownych
- Przekroczenie terminu 14 dni

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Gwarancja i reklamacje- wykład-część I- Rozporządzenie UE 2025/1960 (od 27.09.2026)- Right to Repair (od 31.07.2026)- Podstawy prawne po zmianach	Romana Pietruk	16-06-2026	08:30	10:00	01:30
2 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa--czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	16-06-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Gwarancja i reklamacje- wykład-część II- Składanie reklamacji- Zmiany w praktyce- Rozpatrywanie reklamacji	Romana Pietruk	16-06-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	16-06-2026	11:45	12:00	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 8 Gwarancja i reklamacje- wykład-część III- Odpowiedzialność i koszty- Odpowiedź na reklamacje- Odwołania i spory	Romana Pietruk	16-06-2026	12:00	13:30	01:30
6 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	16-06-2026	13:30	13:45	00:15
7 z 8 Gwarancja i reklamacje- wykład-część IV- Moduł wdrożeniowy- Kontrole, odpowiedzialność i sankcje po zmianach przepisów	Romana Pietruk	16-06-2026	13:45	14:15	00:30
8 z 8 Gwarancja i reklamacje- WALIDACJA-test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Romana Pietruk	16-06-2026	14:15	14:30	00:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 094,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	890,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

156,39 PLN

Koszt osobogodziny netto

127,14 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Romana Pietruk

Radczyni prawna z wieloletnim doświadczeniem w doradztwie prawnym dla przedsiębiorstw oraz prowadzeniu szkoleń dla biznesu. Specjalizuje się w praktycznych aspektach procesów reklamacyjnych, odpowiedzialności sprzedawcy i producenta oraz zarządzaniu ryzykiem w relacjach B2B i B2C. Na co dzień wspiera organizacje w porządkowaniu procedur reklamacyjnych, aktualizacji dokumentów sprzedażowych oraz dostosowywaniu regulaminów i wzorów gwarancji do zmieniających się przepisów prawa konsumenckiego. Doradza firmom w zakresie bezpiecznego wdrażania zmian legislacyjnych oraz ograniczania ryzyk wynikających z nieprawidłowego rozpatrywania reklamacji.

Zakres specjalizacji obejmuje m.in.:

- reklamacje w relacjach B2B i B2C,
- rękojmię, niezgodność towaru z umową i gwarancję,
- odpowiedzialność sprzedawcy i producenta,
- terminy rozpatrywania reklamacji i skutki ich przekroczenia,
- koszty transportu, demontażu i napraw,
- sporządzanie odpowiedzi na reklamacje (uznanie / odmowa),
- analizę klauzul umownych pod kątem ryzyk reklamacyjnych,
- przygotowanie organizacji do kontroli i sporów konsumenckich.

Od ponad 15 lat wdraża w firmach standardy obsługi reklamacji oraz prowadzi audyty procedur reklamacyjnych. Przygotowywała i aktualizowała procedury reklamacyjne, regulaminy sprzedaży, wzory kart gwarancyjnych oraz dokumentację wspierającą skuteczne dochodzenie roszczeń. Posiada doświadczenie zdobyte co najmniej 5 lat przed opublikowaniem karty w Bazie Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

Warunki uczestnictwa

Szkolenie adresowane jest do osób zajmujących się obsługą posprzedażową i zgodnością prawną:

- **Pracownicy działów reklamacji i obsługi klienta** (osoby przyjmujące i rozpatrujące reklamacje),
- **Specjaliści ds. zgodności towaru z umową** (compliance),
- **Kierownicy działów sprzedaży, e-commerce, logistyki,**
- **Prawnicy wewnętrzni,**
- **Kadra zarządzająca** (właściciele sklepów, dyrektorzy operacyjni),
- **Producenci i dystrybutorzy**

Uczestnicy **powinni mieć dostęp do internetu** (komputer, laptop, smartfon).

- **Głośniki/mikrofon/kamera** (aby aktywnie uczestniczyć w interaktywnym wykładzie i zadawać pytania).
- **Zapisy:** Wymagana jest wcześniejsza rejestracja przez formularz zgłoszeniowy

Informacje dodatkowe

Godziny zajęć w harmonogramie podawane są jako godziny zegarowe. **Liczba godzin w programie podawana jest w godzinach dydaktycznych.**

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Zwolnienie z podatku VAT zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień/ Dz. U. z 2013r. poz. 1722 z późn. zm.

Zwolnienie dotyczy tylko w przypadku dofinansowania w min. 70%

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

Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

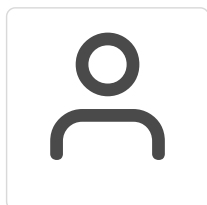
Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania techniczne: komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

Wymagania sprzętowe - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- • Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689