



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,5 / 5

572 oceny

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

Numer usługi 2026/03/18/7829/3414659

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 27.04.2026 do 27.04.2026

1 094,70 PLN brutto

890,00 PLN netto

156,39 PLN brutto/h

127,14 PLN netto/h

169,00 PLN cena rynkowa ⓘ

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

24-04-2026

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	wskazanie 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	unika 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 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

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

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

Zajęcia teoretyczne - 6 godzin zegarowych.

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi ale są uwzględnione w "Harmonogramie usługi"- trwają 15 minut

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

Przerwy i walidacja są integralną częścią usługi rozwojowej.

<https://effect.edu.pl/szkolenie-obsluga-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 naprawdę 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 przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	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	27-04-2026	08:30	10:00	01:30
2 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	27-04-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Gwarancja i reklamacje- wykład-część II- Składanie reklamacji- Zmiany w praktyce- Rozpatrywanie reklamacji	Romana Pietruk	27-04-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	27-04-2026	11:45	12:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	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	27-04-2026	12:00	13:30	01:30
6 z 8 Gwarancja i reklamacje- przerwa-czas przerwy nie jest wliczany do czasu trwania usługi	Romana Pietruk	27-04-2026	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	27-04-2026	13:45	14:15	00:30
8 z 8 Gwarancja i reklamacje- WALIDACJA-test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	-	27-04-2026	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

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