



OŚRODEK SZKOLEŃ

I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA

JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,5 / 5

634 oceny

## Rewolucyjne zmiany w gwarancjach i reklamacjach – praktyka od 27 września 2026 roku - szkolenie

Numer usługi 2026/09/08/7829/3795563

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 06:00 h
- 📅 09.10.2026 do 09.10.2026

1 094,70 PLN brutto  
890,00 PLN netto  
182,45 PLN brutto/h  
148,33 PLN netto/h  
225,33 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

30

Data zakończenia rekrutacji

08-10-2026

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 |
| Uczestnik identyfikuje ryzyka prawne w procedurach                          | unikaj 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

**Pytanie 2.** Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie 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.

**Przerwy** wliczają się w czas trwania usługi i są uwzględnione w "Harmonogramie usługi" - trwają łącznie 60 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 pozycji harmonogramu: 8

| Przedmiot / temat                                                                                                                                                  | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 8</div> 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 | Zajęcia        | Romana Pietruk | 09-10-2026            | 08:30               | 10:00               | 01:30         |
| <div>2 z 8</div> -                                                                                                                                                 | Przerwa        | -              | 09-10-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| <div>3 z 8</div> Gwarancja i reklamacje- wykład-część II-Składanie reklamacji- Zmiany w praktyce- Rozpatrywanie reklamacji                                         | Zajęcia        | Romana Pietruk | 09-10-2026            | 10:15               | 11:45               | 01:30         |
| <div>4 z 8</div> -                                                                                                                                                 | Przerwa        | -              | 09-10-2026            | 11:45               | 12:15               | 00:30         |
| <div>5 z 8</div> Gwarancja i reklamacje- wykład-część III- Odpowiedzialność i koszty- Odpowiedź na reklamacje- Odwołania i spory                                   | Zajęcia        | Romana Pietruk | 09-10-2026            | 12:15               | 13:30               | 01:15         |
| <div>6 z 8</div> -                                                                                                                                                 | Przerwa        | -              | 09-10-2026            | 13:30               | 13:45               | 00:15         |

| Przedmiot / temat                                                                                                                      | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>7 z 8</div> Gwarancja i reklamacje- wykład-część IV-Moduł wdrożeniowy- Kontrole, odpowiedzialność i sankcje po zmianach przepisów | Zajęcia        | Romana Pietruk | 09-10-2026            | 13:45               | 14:15               | 00:30         |
| <div>8 z 8</div> -                                                                                                                     | Walidacja      | Romana Pietruk | 09-10-2026            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |

### Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 06:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 04:45         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:15         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 06:30         |

### Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

### 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                | 182,45 PLN |
| Koszt osobogodziny netto                 | 148,33 PLN |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 06:00         |

## 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

## 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

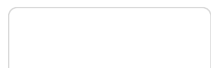
Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

**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)

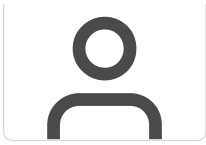
**Wymagania sprzętowe** - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- 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](mailto:effect@effect.edu.pl)

**Telefon** (+48) 662 297 689