

2014

ObsługaReklamacji.pl

© Andrzej Piróg



AKTY PRAWNE W OBSŁUDZE REKLAMACJI

Akty prawne w obsłudze reklamacji

ZAWARTOŚĆ

Cele szkolenia z aktów prawnych dotyczących obsługi reklamacji	2
Korzyści dla uczestników	2
Zakres merytoryczny szkolenia „Akty prawne w obsłudze reklamacji”	3
Czas trwania	4
Forma szkolenia i styl trenerski.....	4
Wycena szkolenia.....	4
Formularz zgłoszenia uczestnictwa w szkoleniu.....	5

CELE SZKOLENIA Z AKTÓW PRAWNYCH DOTYCZĄCYCH OBSŁUGI REKLAMACJI

Głównym celem szkolenia jest dostarczenie pracownikom podstawowych umiejętności z zakresu aktów prawnych dotyczących obsługi reklamacji.

Realizacja szkolenia służyć będzie w szczególności osiągnięciu następujących celów:

- Analiza obowiązujących aktów prawnych i wynikających z nich obowiązków dla firmy i Klienta.
- Wyznaczanie granic w żądaniach Klienta - różne formy odszkodowań.
- Skuteczne zabezpieczenie się przed możliwością złożenia reklamacji.
- Poznanie ścieżki odpowiedzialności - Klient - Sprzedawca - Pośrednik - Producent
- Przygotowanie się do zmian prawnych od czerwca roku 2014.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW

Po szkoleniu uczestnik powinien:

- Znać najważniejsze akty prawne
- Sprawnie posługiwać się uregulowaniami prawnymi w celu ochrony interesów firmy.
- Zapobiegać w miarę możliwości występowaniu reklamacji.
- Zminimalizować ryzyko swojej firmy otrzymania potężnych kar za stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Akty prawne w obsłudze reklamacji

ZAKRES MERYTORYCZNY SZKOLENIA „AKTY PRAWNE W OBSŁUDZE REKLAMACJI”

(SZKOLENIE 1-DNIOWE)

Sprzedaż konsumencka

- Akty prawne regulujące sprzedaż konsumencką
- Czym jest sprzedaż konsumencka?
- Prawa konsumenta
- Obowiązki sprzedawcy
- Odpowiedzialność sprzedawcy
- Zwolnienie z odpowiedzialności sprzedawcy
- Obowiązki konsumenta
- Prawa sprzedawcy
- Niezgodność z umową, a gwarancja
- Przykłady z życia

Sprzedaż pomiędzy przedsiębiorcami

- Akty prawne regulujące sprzedaż pomiędzy przedsiębiorcami
- Umowy pomiędzy przedsiębiorcami
- Ryzyko sprzedaży
- Odpowiedzialność przedsiębiorców
- Zwolnienie z odpowiedzialności
- Rękojmia, a gwarancja
- Przykłady z życia

Reklamacje usług – umowy o dzieło

- Rękojmia w umowie o dzieło
- Skutki odstąpienia od umowy
- Zwolnienie z odpowiedzialności
- Przykłady z życia

Sprzedaż konsumencka na odległość

- Akty prawne regulujące sprzedaż w handlu elektronicznym
- Obowiązki e-sprzedawcy
- Prawa konsumenta
- Rozsyłanie informacji handlowych
- Przetwarzanie danych konsumentów

Akty prawne w obsłudze reklamacji

Nieuczciwe praktyki rynkowe i niedozwolone klauzule w umowach z konsumentami

- Akty prawne dotyczące nieuczciwych praktyk handlowych i niedozwolonych klauzul w umowach
- Czarna i szara lista nieuczciwych praktyk handlowych
- Rejestr klauzul niedozwolonych
- Kary Prezesa UOKiK
- Przykłady z życia

Zmiany prawne w roku 2014

- Najważniejsze zmiany w aktach prawnych dotyczących obsługi reklamacji, które zaczną obowiązywać od czerwca 2014.

CZAS TRWANIA

1 dzień (do 8 godzin szkoleniowych).

FORMA SZKOLENIA I STYL TRENERSKI

Osobowość trenera gwarantuje uczestnikom wysoką dynamikę szkolenia, interaktywny sposób przekazu wiedzy teoretycznej i praktycznej, żywą reakcję na zgłaszane problemy czy sugestie. Trener buduje atmosferę otwartości i zaufania, bazuje na relacjach partnerskich, co pozwala optymalnie zaktywizować grupę do nauki, konstruktywnej samokrytyki połączonej z kreowaniem konkretnych rozwiązań (działań, technik, standardów). Połączenie doświadczenia trenerskiego i menedżerskiego pozwala trenerowi wysoce zmotywować uczestników szkolenia do aktywnego udziału, a przede wszystkim zainspirować do dalszego rozwoju własnego.

WYCENA SZKOLENIA

Inwestycja w szkolenie „Akty prawne w obsłudze reklamacji” wynosi 1000 zł netto za jednego uczestnika. Druga i kolejne osoby z tej samej firmy otrzymują rabat w wysokości 10%. W skład wyceny wchodzi takie składniki, jak:

- tablet z kompletem materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej,
- certyfikat uczestnictwa w szkoleniu
- catering podczas szkolenia

Akty prawne w obsłudze reklamacji

FORMULARZ ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Zgłaszam udział w szkoleniu pt.:

Akty prawne w obsłudze reklamacji

odbywające się W

Koszt jednostkowy szkolenia w PLN: 1000 zł netto

Lp.	Imię i nazwisko oraz stanowisko uczestnika szkolenia	E-mail do uczestnika szkolenia	Telefon do uczestnika
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Akty prawne w obsłudze reklamacji

Dane do faktury i kontaktowe:

Nazwa instytucji:

Adres: _____

Tel.: _____ e-mail: _____

Numer identyfikacyjny NIP:

Opiekun szkolenia po stronie Klienta (imię i nazwisko, dane kontaktowe):

Oświadczam, iż kwota 1000 zł netto + vat¹ zostanie przekazana na konto firmy BRAWO Sp. J.

Niniejsze zgłoszenie stanowi upoważnienie do wystawienia faktury VAT bez podpisu potwierdzającego jej odbiór.

Firma BRAWO Sp. J. zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminów szkoleń na późniejsze (ustalone w porozumieniu z zarejestrowanymi uczestnikami).

Rezygnacja z udziału w szkoleniu później niż na 14 dni przed terminem szkolenia oraz nieobecność na szkoleniu powoduje powstanie zobowiązania pokrycia pełnych kosztów udziału na podstawie faktury BRAWO Sp. J.

(prosimy o zaznaczenie w przypadku wyrażenia zgody)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych powyżej danych w celu informowania o organizowanych seminariach, konferencjach, szkoleniach oraz usługach i produktach oferowanych przez firmę BRAWO Sp. J, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133/97, poz. 883). Firma BRAWO Sp. J informuje o przysługującym Państwu prawie do wglądu i modyfikacji swoich danych osobowych.

Formularz należy wypełnić w sposób czytelny, a następnie odesłać podpisany na adres poczty elektronicznej Aneta.Czarnocka@Brawo.pl

Data i podpis osoby uprawnionej
do akceptacji kosztów

Pieczęć instytucji

¹ Od 01.01.2011 stawka VAT na szkolenia wynosi 23%.