

RĘKOJMIA I GWARANCJA

Rozpoznawanie reklamacji

Oferta na wynajem trenerów



Formuła szkolenia



Szkolenie realizowane jest w formie interaktywnej, w kameralnej grupie, pozwalającej na indywidualne podejście wykładowcy do Uczestników zajęć.

Grupa docelowa



Do udziału w szkoleniu zapraszamy:

- *właścicieli i pracowników firm usługowych, handlowych, wykonawczych i produkcyjnych;*
- *osoby odpowiedzialne za zakupy i sprzedaż w przedsiębiorstwie;*
- *wszystkie osoby - zarówno po stronie sprzedawcy jak i nabywcy towarów i usług - stykającymi się z problemem z tytułu rękojmi i gwarancji.*

Cel i zakres szkolenia



Celem szkolenia jest nabycie praktycznych umiejętności w rozpoznawaniu zgłoszonych reklamacji.

Osoba uczestnicząca w szkoleniu nabędzie umiejętność:

- *przeprowadzenia wstępnej rozmowy wobec zgłoszenia reklamacji;*
- *formułowania odpowiedzi i podejmowania dalszych odpowiednich czynności;*
- *podejmowania odpowiednich kroków, gdy strona przeciwna kontynuuje dochodzenie swoich spraw;*
- *zwracania szczególne uwagi na pułapki w treści umów.*



Prowadzący

MACIEJ GRZEGORCZYK

Radca Prawny, absolwent Prawa oraz Politologii, ze specjalizacją w mediach elektronicznych. Do obszaru jego zainteresowań należy prawo handlowe, prawo konsumenckie oraz prawo nowych technologii, w tym w szczególności bazy danych oraz ochrony danych osobowych.

Certyfikowany mediator, w trakcie pisania pracy doktorskiej na Uniwersytecie Wrocławskim. Specjalizuje się w prawie gospodarczym oraz prawie nowych technologii.

Autor licznych publikacji dotyczących funkcjonowania serwisów internetowych. W swojej pracy zawodowej zajmuje się ochroną interesów przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie branży e-commerce.



BARTOSZ NOGALA

Absolwent prawa na Uniwersytecie Wrocławskim oraz studiów podyplomowych na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu z zakresu „Compliance w organizacji”.

W KHG Group sp. z o.o. zajmuje stanowisko eksperta w zakresie ochrony danych osobowych. W 2017 r. uzyskał certyfikat kompetencji Inspektora Ochrony Danych w związku z Rozporządzeniem UE z 2016 r. o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

Jest Prelegentem szkoleń z zakresu: ochrony danych osobowych, praktycznych aspektów umów handlowych, gwarancji i rękojmi w procesie sprzedaży.





Program szkolenia

1 STRONY W PROCESIE REKLAMACYJNYM

2 PRAWA I OBOWIĄZKI

- Obowiązki informacyjne;
- Odstąpienie od umowy;

3 O WADACH

- Definicja;
- Podstawy reklamacji;
- Zasady składania;
- Termin rozpoznania;
- Wada istotna, a nieistotna;

4 RĘKOJMIA W STOSUNKACH B2B (DO PRZEDSIĘBIORCY), A B2C (DO KONSUMENTA)

- Prawa i obowiązki;
- Kiedy konsument nie może odstąpić;
- Roszczenia do poprzednich sprzedawców;
- Poniesienie szkody/utracone korzyści;

5 GWARANCJA PRZY SPRZEDAŻY

- Ustawowe zasady;
- Prawa i obowiązki;
- Jak sformułować oświadczenie;

6 TYPOWE PROBLEMY PRZEDSIĘBIORCÓW

- W jakim terminie należy odpowiedzieć na reklamację?
- Jak się zabezpieczyć?
- Czy można wyłączyć rękojmię/gwarancję?
- Jak wyłączyć swoją odpowiedzialność mocniej?
- Co ze sprzedażą na odległość jak towar zostaje dostarczony niby uszkodzony?
- ORAZ WIELE INNYCH!

Informacje organizacyjne



Na kilka dni przed terminem wydarzenia skontaktujemy się z Państwem, aby poznać Państwa oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i umiejętności, co pozwoli nam na częściowe dopasowanie programu szkolenia do Państwa potrzeb.

Harmonogram



szkolenie może trwać **od 3 do 8 godzin**
(w zależności od preferencji Klienta)



w formule warsztatowej uczestniczy do 15 osób,
w szkoleniach otwartych ilość uczestników limitowana
jest wielkością sali



w zależności od preferencji Klienta i długości
szkolenia
zapewniamy napoje i poczęstunek

Cena



Cena jest określana indywidualnie, po przedstawieniu oczekiwań Klienta.

Cena zawiera:

- *uczestnictwo w szkoleniu,*
- *materiały dydaktyczne,*
- *materiały piśmiennicze,*
- *dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia,*
- *konsultacje poszkoleniowe.*

Kontakt



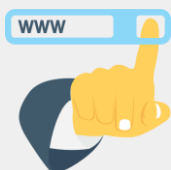
Zachęcamy do kontaktu telefonicznego i mailowego.
Chętnie odpowiemy na wszelkie pytania!



+48 604 712 604



ul. Dmowskiego 3/9
Wrocław



zapisy online:
sekretariat@khg.pl