



## Profesjonalna obsługa reklamacji w branży beauty

Numer usługi 2026/02/27/171224/3366924

1 560,00 PLN brutto  
1 560,00 PLN netto  
130,00 PLN brutto/h  
130,00 PLN netto/h  
177,78 PLN cena rynkowa ⓘ

Studio Urody  
Miracle Paulina  
Wajda

★★★★★ 4,9 / 5

440 ocen

📍 Szczecinek  
🏠 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna  
🕒 12:00 h  
📅 09.06.2026 do 09.06.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Prawo i administracja / Prawo ogólne
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Usługa skierowana jest do właścicieli oraz pracowników salonów kosmetycznych, spa oraz klinik medycyny estetycznej, którzy w swojej pracy zawodowej mają kontakt z klientami oraz uczestniczą w procesie realizacji usług i obsługi reklamacji.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	05-06-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem usługi jest przygotowanie uczestników do prawidłowego i zgodnego z przepisami prawa postępowania w przypadku reklamacji zgłaszanych przez klientów salonów branży beauty. Szkolenie ma na celu rozwój kompetencji w zakresie rozróżniania rodzaju świadczonych usług, stosowania właściwych podstaw prawnych, prawidłowej obsługi reklamacji oraz minimalizowania ryzyka prawnego działalności.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik posiada wiedzę z zakresu podstaw prawa cywilnego oraz prawa konsumenta w kontekście świadczenia usług w branży beauty. Rozumie różnice pomiędzy umową o świadczenie usług (art. 750 k.c.) a umową o dzieło (art. 627 k.c.), zna podstawowe zasady odpowiedzialności za wykonanie zabiegu kosmetycznego oraz potrafi wskazać podstawy prawne reklamacji usług i produktów kosmetycznych.</p> <p>Uczestnik rozpoznaje prawa konsumenta oraz obowiązki przedsiębiorcy w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego i ustawy o prawach konsumenta.</p>	<p>Weryfikacja efektów uczenia się następuje poprzez test wiedzy obejmujący zagadnienia omawiane podczas szkolenia, w szczególności dotyczące podstaw prawnych świadczenia usług w branży beauty, różnic pomiędzy umową o świadczenie usług a umową o dzieło, zasad odpowiedzialności za rezultat zabiegu, praw konsumenta oraz trybu składania i rozpatrywania reklamacji. Uczestnik udziela poprawnych odpowiedzi na pytania testowe oraz rozpoznaje właściwe podstawy prawne dla przedstawionych sytuacji związanych z reklamacją usług i produktów kosmetycznych.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

## 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

1. Pre-test (9:00-9:15)
2. Podstawy prawne świadczenia usług beauty (9:15 – 10:45)
3. Rodzaje umów w branży beauty
4. Umowa o świadczenie usług (art. 750 k.c.)
  1. Charakterystyka

2. Obowiązki stron
3. Odpowiedzialność za rezultat
5. **Umowa o dzieło** (art. 627 k.c.)
  1. Kiedy stosujemy umowę o dzieło w beauty
  2. Różnice między umową o dzieło, a umową o świadczenie usług
  3. Oznaczony rezultat w zabiegach kosmetycznych
  4. Odbiór dzieła i wady dzieła
  5. Rękojmia za wady dzieła (art. 637-646 k.c.)
6. **Przerwa (10.45 – 11.00)**
7. **Prawa konsumenta i podstawy reklamacji (11.00-12.30)**
8. Ustawa o prawach konsumenta
9. Definicja konsumenta i przedsiębiorcy
10. Rękojmia za wady (art. 556 k.c. i nast.)
  1. Wady fizyczne i prawne
  2. Terminy zgłoszenia wad
  3. Uprawnienia z tytułu rękojmi
11. Gwarancja (dobrowolna)
12. Reklamacja produktów kosmetycznych vs. usług/dzieł
13. **Przerwa (12:30 – 12:45)**
14. **Procedury reklamacyjne - aspekty prawne (12:45 – 14:15)**

#### **A. Przyjęcie reklamacji**

1. Forma reklamacji (ustna, pisemna, elektroniczna)
2. Obowiązek rozpatrzenia reklamacji (14 dni)
3. Dokumentowanie reklamacji
4. Wzory formularzy zgodne z przepisami

#### **B. Analiza prawna reklamacji**

1. Ocena zasadności w świetle przepisów
2. Ciężar dowodu
3. Domniemanie istnienia wady (art. 556<sup>2</sup> k.c.)
4. Dokumentacja medyczna jako dowód

#### **C. Odpowiedź na reklamację**

1. Forma odpowiedzi
2. Konsekwencje nierozpatrzenia w terminie
3. Uznanie/odrzućenie reklamacji - uzasadnienie prawne
4. Formy zadośćuczynienia zgodne z prawem

#### **Odpowiedzialność prawna salonu**

##### **Ryzyko prawne i zabezpieczenia**

1. Odpowiedzialność cywilna za szkody
2. Odpowiedzialność deliktowa (art. 415 k.c.)
3. Odpowiedzialność kontraktowa
4. Odpowiedzialność za działania pracowników
5. Ubezpieczenie OC działalności
6. Zgody pacjenta/klienta - wymogi prawne
7. Klauzule umowne - co można, a czego nie można zastrzec
8. Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne)
9. Regulaminy świadczenia usług - wymogi prawne
10. **Przerwa (14:15 – 14:30)**
11. **Analiza przypadków i podsumowanie (14.30 - 15.30)**

Przypadek 1: Reklamacja zabiegu laserowego - umowa o dzieło czy usługę?

Przypadek 2: Klient domaga się odszkodowania za powikłania po zabiegu

Przypadek 3: Reklamacja produktu kosmetycznego po terminie

## Przypadek 4: Spór o efekt zabiegu - subiektywna ocena vs. wady obiektywne

### Sesja pytań i odpowiedzi

1. Post-test walidacyjny 15 sprawdzany automatycznie (15:30 – 15:45)
2. Rozdanie certyfikatów, zakończenie (15:45 – 16:00)

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 8-godzin, 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 13</b> Pre-test	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	09:00	09:15	00:15
<b>2 z 13</b> Podstawy prawne świadczenia usług beauty	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	09:15	10:45	01:30
<b>3 z 13</b> Przerwa	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	10:45	11:00	00:15
<b>4 z 13</b> Prawa konsumenta i podstawy reklamacji	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	11:00	12:30	01:30
<b>5 z 13</b> Przerwa	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	12:30	12:45	00:15
<b>6 z 13</b> Procedury reklamacyjne - aspekty prawne	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	12:45	14:15	01:30
<b>7 z 13</b> Przerwa	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	14:15	14:30	00:15
<b>8 z 13</b> Odpowiedzialność prawna salonu - ryzyko prawne i zabezpieczenia	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	14:30	16:00	01:30
<b>9 z 13</b> Przerwa	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	16:00	16:30	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>10 z 13</b> Analiza przypadków	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	16:30	18:00	01:30
<b>11 z 13</b> Przerwa	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	18:00	18:15	00:15
<b>12 z 13</b> Sesja pytań i odpowiedzi	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	18:15	19:15	01:00
<b>13 z 13</b> Walidacja - Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Sabrina Maszkowska	09-06-2026	19:15	19:30	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 560,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 560,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Sabrina Maszkowska

Prawniczka z wieloletnim doświadczeniem w pracy z przedsiębiorcami branży beauty. Od lat wspieram specjalistów w bezpiecznym, legalnym i świadomym prowadzeniu biznesu, łącząc wiedzę prawniczą z realiami codziennej pracy w branży med&beauty.

Tytuł magistra prawa uzyskałam w 2017 roku na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego, własną praktykę prowadzę od 2021 roku.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

### Proces przeprowadzenia walidacji

Walidacja efektów uczenia się odbędzie się na podstawie post-testu walidacyjnego z wynikiem generowanym automatycznie, przeprowadzonego po zakończeniu części dydaktycznej szkolenia.

Test będzie miał formę elektroniczną i zostanie przygotowany w oparciu o zakres tematyczny szkolenia. Wynik testu generowany jest automatycznie przez system, bez udziału osoby prowadzącej szkolenie, co zapewnia obiektywność procesu walidacji.

Pozytywne zaliczenie testu potwierdzi osiągnięcie przez uczestników zakładanych efektów uczenia się.

### Warunki uczestnictwa

Uczestnikiem może zostać osoba, która spełnia poniższe warunki merytoryczne:

- jest **osobą pełnoletnią**,
- wypełni **krótki test wiedzy wstępnej** (mający na celu ocenę poziomu wyjściowego – nie wyklucza z udziału),

Warunkiem uczestnictwa jest także Zakwalifikowanie się do programu oraz podpisanie umowy z operatorem i otrzymanie nr ID wsparcia.

Podstawa zwolnienia z VAT: 1) art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c Ustawy z dnia 11 marca 2024 o podatku od towarów i usług - w przypadku dofinansowania w wysokości 100% 2) § 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 dofinansowania w co najmniej 70% W przypadku uzyskania dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT

### Informacje dodatkowe

Przerwy nie są wliczane do harmonogramu.

## Adres

ul. Kaszubska 21A  
78-400 Szczecinek  
woj. zachodniopomorskie

## Kontakt



**Paulina Wajda**

**E-mail** [miracle.paulinawajda@gmail.com](mailto:miracle.paulinawajda@gmail.com)

**Telefon** (+48) 536 194 815