



**Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji -
warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność
sprzedawcy i gwaranta, reklamacje,
sprzedaż na odległość, odszkodowania.**

Numer usługi 2026/08/10/8282/3737386

2 078,70 PLN brutto
1 690,00 PLN netto
173,23 PLN brutto/h
140,83 PLN netto/h
165,00 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Organizacji

Szkoleń i

Konferencji SEMPER

Magdalena

Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

3 204 oceny

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

👥 Zajęcia grupowe

🕒 12:00 h

📅 29.11.2027 do 30.11.2027

Informacje podstawowe

Kategoria

Prawo i administracja / Prawo handlowe

Grupa docelowa usługi

- Pracownicy działów sprzedaży w segmencie B2C,
- Pracownicy punktów serwisowy i gwarancyjnych,
- Pracownicy odpowiedzialni za rozpatrywanie reklamacji konsumenckich w przedsiębiorstwach,
- Menedżerowie zarządzający procesami reklamacji.
- Wszystkie osoby zainteresowane tematyką omawianą podczas szkolenia.

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu realizacji usługi. Ostateczne informacje zostaną przekazane uczestnikom najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiana harmonogramu nie wpływa na całkowity wymiar godzin szkolenia.

Prosimy o traktowanie liczby zapisów widocznych w BUR wyłącznie orientacyjnie. Rejestracje poprzez BUR są tylko częścią zapisów na szkolenie, ponieważ prowadzimy również nabór komercyjny, którego liczba uczestników nie jest widoczna w systemie BUR. Zachęcamy do rezerwacji miejsca - grupy szkoleniowe są tworzone również na podstawie zapisów spoza BUR.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

28-11-2027

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji z zakresu wykonywania przepisów prawa przy zawieraniu umów sprzedaży oraz świadczenia usług około-sprzedażowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	Wywiad swobodny

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

Prosimy o traktowanie liczby zapisów widocznych w BUR wyłącznie orientacyjnie. Rejestracje poprzez BUR są tylko częścią zapisów na szkolenie, ponieważ prowadzimy również nabór komercyjny, którego liczba uczestników nie jest widoczna w systemie BUR. Zachęcamy do rezerwacji miejsca - grupy szkoleniowe są tworzone również na podstawie zapisów spoza BUR.

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

1. Podstawowe pojęcia prawne związane z reklamacjami

- Definicja prawa cywilnego
- Podstawowe zasady zawierania i wykonywania umów cywilnoprawnych
- Najważniejsze pojęcia prawne niezbędne w pracy handlowca
- Konsumentkie i niekonsumentkie umowy sprzedaży

Godz. 11:00 - 11:15 - przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

2. Podstawowe obowiązki sprzedawcy i producenta

- Zasady oferowania produktów
- Zasady ekspozycji produktów i zakres informacji przekazywanych klientowi w ramach oferty

Godz. 12:40 - 13:00 - przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

- Podział obowiązków pomiędzy producentem, gwarantem a sprzedawcą
- Odpowiedzialność producenta i sprzedawcy za jakość sprzedawanych produktów

Godz. 14:00 - 14:15 - przerwa

Godz. 14:15 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

3. Podstawy prawne reklamacji

- Zakres odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta za oferowany towar
- Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

4. Podstawy prawne reklamacji (c.d.)

- Odpowiedzialność gwaranta z tytułu gwarancji jakości
- Reklamacje usług
- Inne podstawy prawne odpowiedzialności producenta, gwaranta i sprzedawców względem klientów końcowych

Godz. 11:00 - 11:15 - przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

5. Korespondencja z klientami i instytucjami ws. reklamacji

- Instytucje zajmujące się prawami konsumenta i ich uprawnienia w procesie reklamacji
- Najważniejsze zasady korespondencji z klientami i instytucjami nadzoru rynku

Godz. 12:40 - 13:00 - przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

6. Sesja warsztatowa

a. Konstruowanie systemu obsługi reklamacji w przedsiębiorstwie – najważniejsze zasady

Godz. 14:00 - 14:15 - przerwa

Godz. 14:15 - 15:15 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

b. Analiza przypadków reklamacji z praktyki

7. Zakończenie szkolenia

a. Sesja pytań i odpowiedzi

b. Test podsumowujący szkolenie

Godz. 15:15 - 15:20 - przerwa na ankietę ewaluacyjną

Godz. 15:20 - 15:30 - podsumowanie i zakończenie szkolenia.

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinnym, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie dydaktycznej (45min.)

Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany harmonogramu realizacji usługi. Ostateczne informacje zostaną przekazane uczestnikom najpóźniej na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Zmiana harmonogramu nie wpływa na całkowity wymiar godzin szkolenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.	Zajęcia	Trener SEMPER	29-11-2027	09:00	14:00	05:00
2 z 5 -	Przerwa	-	29-11-2027	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 5 Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji - warsztaty praktyczne. Odpowiedzialność sprzedawcy i gwaranta, reklamacje, sprzedaż na odległość, odszkodowania.	Zajęcia	Trener SEMPER	30-11-2027	09:00	13:00	04:00
4 z 5 -	Przerwa	-	30-11-2027	13:00	14:00	01:00
5 z 5 -	Walidacja	-	30-11-2027	14:00	15:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	12:00
w tym suma godzin zajęć	09:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	13:15

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 z 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	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,83 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	12:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Trener SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = ZW.

Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.

Informacje dodatkowe

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z Internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

Wymagania techniczne:

- Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

- Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
- Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
- Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
- Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia
- Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060