
Szkolenie – Podstawy obsługi reklamacji i zwrotów
Aspekty prawne

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA

Moduł 1 Wprowadzenie do tematyki reklamacji i zwrotów

1. Wyjaśnienie pojęć z zakresu prawa konsumenta
2. Omówienie regulacji prawnych dotyczących praw konsumenta
3. Omówienie najistotniejszych zapisów regulaminu sklepu
4. Omówienie uprawnień klienta wynikających z obowiązujących regulacji prawnych:
 - reklamacja
 - odstąpienie od umowy
5. Rodzaje reklamacji
6. Reklamacje u przewoźników
7. Podsumowanie modułu i pytania uczestników

Moduł 2 Gwarancja

1. Obowiązki informacyjne
2. Omówienie regulacji prawnych
3. Podmioty uprawnione do składania reklamacji z tytułu gwarancji
4. Wyjaśnienie pojęć związanych z gwarancją
5. Tryb składania reklamacji z tytułu gwarancji
6. Zakres odpowiedzialności gwaranta
7. Terminy obowiązujące przy gwarancji
8. Zależności między gwarancją a rękojmią
9. Podsumowanie modułu i pytania uczestników

Moduł 3 Rękojmia

1. Obowiązki informacyjne związane z rękojmią
2. Omówienie regulacji prawnych
3. Podmioty uprawnione do składania reklamacji z tytułu rękojmi
4. Wyjaśnienie pojęć ściśle związanych z rękojmią
5. Wymogi formalne reklamacji z tytułu rękojmi
6. Uprawnienia, roszczenia i obowiązki klienta
7. Uprawnienia i obowiązki sprzedawcy
8. Terminy obowiązujące przy reklamacji z tytułu rękojmi
9. Procedura reklamacyjna
10. Koszty reklamacji z tytułu rękojmi
11. Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy
12. Podstawy nieuwzględnienia reklamacji z tytułu rękojmi (m.in. uszkodzenia mechaniczne)
13. Rękojmia przy sprzedaży za granicę
14. Podsumowanie modułu i pytania uczestników

Moduł 4 Odstąpienie od umowy

1. Obowiązki informacyjne związane z odstąpieniem od umowy
2. Omówienie regulacji prawnych
3. Podmioty uprawnione do składania oświadczenia o odstąpieniu od umowy
4. Wymogi formalne odstąpienia od umowy
5. Obowiązki konsumenta
6. Obowiązki sprzedawcy
7. Terminy obowiązujące przy odstąpieniu od umowy
8. Procedura odstąpienia od umowy
9. Wyłączenia z odstąpienia od umowy
10. Koszty odstąpienia od umowy

11. Problemy przy odstąpieniu od umowy (m.in. uszkodzona przesyłka, raty)

12. Podsumowanie modułu i pytania uczestników

Właścicielem marki Akademia COZiR jest Eminia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

ul. Puławska 12/3 02-566 Warszawa NIP 5213847510

kontakt@akademiacozir.pl