

5 - 6 października 2020r.
hotel Mercure Warszawa Centrum
ul. Złota 48/54 Warszawa



PRAWNE ASPEKTY

ROZPATRYWANIA REKLAMACJI –

UJĘCIE KOMPLEKSOWE (B2B, B2C, B2B-UPRZYWILEJOWANY)

NOWELIZACJA 2021

W ramach szkolenia zostanie omówiona **NOWELIZACJA**, która wchodzi w życie **01.01. 2021r.**, która wprowadzi do postępowania reklamacyjnego nowy podmiot - **Przedsiębiorcę „Uprzywilejowanego”**.

Założenia szkolenia:

- 1) Przepisy regulujące procedurę reklamacyjną w ujęciu B2B, B2C i **B2B-uprzywilejowany** – przedstawienie hierarchii przepisów.
Umowa sprzedaży, dostawy, o dzieło, o roboty budowlane, zlecenia – a procedura reklamacyjna.
- 2) Rękojmią, gwarancja, ogólne zasady odpowiedzialności – określenie różnic pomiędzy poszczególnymi instytucjami.
- 3) Omówienie ostatnich zmian procedury reklamacyjnej.
- 4) Przedsiębiorca-Przedsiębiorca, Przedsiębiorca-Konsument, Przedsiębiorca – **Przedsiębiorca „uprzywilejowany”**- wskazanie różnic w procedurach reklamacyjnych.
- 5) Jakich błędów nie popełniać rozpatrując reklamację – analiza przykładów; etapy reklamacji, na które warto zwrócić szczególną uwagę.
- 6) Dokumentacja reklamacyjna – analiza najważniejszych zapisów.
- 7) Proces reklamacyjny „Krok po Kroku” - prezentacja procedury reklamacyjnej, w świetle najnowszych zmian.
- 8) Procedury reklamacyjne a wizerunek firmy – identyfikacja zagrożeń, postawa uczestników procesu reklamacyjnego; jak zadbać o satysfakcję klienta.
- 9) Sprzedaż przez Internet, telefon, przedstawiciela handlowego, serwisanta - określenie istotnych obowiązków Przedsiębiorcy.
- 10) Uszkodzenie towaru w czasie przewozu a reklamacja ze sprzedaży - określenie różnic pomiędzy reklamacją z sprzedaży i reklamacją z przewozu.
- 11) Omówienie pozasądowych form rozstrzygnięcia sporów.
- 12) **NOWOŚĆ!!! Nowe terminy przedawnienia roszczeń.**

Tel: 22 651 80 75, kom: 604 152 181, fax: 22 203 40 52, e-mail: info@certge.pl
www.certge.pl

PROGRAM SZKOLENIA

W ramach szkolenia zostanie omówiona **NOWELIZACJA**, która wchodzi w życie 01.01. 2021r., która wprowadzi do postępowania reklamacyjnego nowy podmiot -

Przedsiębiorcę „Uprzywilejowanego”. W czasie szkolenia w ramach tego modułu zostaną omówione m.in. następujące zagadnienia:

1. Przedsiębiorca „Uprzywilejowany” – **nowo uprzywilejowany podmiot** w postępowaniu reklamacyjnym i nie tylko. Definicja Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego”.
2. Przedsiębiorca a Przedsiębiorca „Uprzywilejowany” – co się zmienia w rękojmi, gwarancji, postępowaniu odszkodowawczym; jak zabezpieczyć się przed reklamacjami Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego”, istotne zagrożenia dla przedsiębiorców nieuprzywilejowanych.
3. Przepisy regulujące procedurę reklamacyjną w ujęciu:
 - Przedsiębiorca – Przedsiębiorca „Uprzywilejowany”,
 - Przedsiębiorca – Przedsiębiorca,
 - Przedsiębiorca – Konsument.
4. Przedsiębiorca-Przedsiębiorca „Uprzywilejowany”, Przedsiębiorca-Przedsiębiorca, Przedsiębiorca-Konsument – różnice w procedurach reklamacyjnych, jakich błędów nie popełnić procedując reklamację złożoną przez Przedsiębiorcę „Uprzywilejowanego”.
5. „łańcuch roszczeń”: Producent/Importer – Pośrednik (np. Dystrybutor/Hurtownia) – Sprzedawca – Kupujący (Przedsiębiorca „Uprzywilejowany”) – kto do kogo ma prawo złożyć reklamację, kto przed kim odpowiada i w jakim zakresie.
6. Prawa Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego” z tytułu rękojmi.
7. Obowiązki Przedsiębiorcy względem Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego” w postępowaniu reklamacyjnym z tytułu rękojmi.
8. **NOWOŚĆ - TERMIN** na ustosunkowanie się do reklamacji Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego” z tytułu rękojmi (**14 dni**); domniemanie odpowiedzialności sprzedawcy.
9. Proces reklamacyjny „Krok po Kroku” - prezentacja procedury reklamacyjnej, w świetle najnowszej zmiany.
10. Zmiana dokumentacji reklamacyjnej w firmie, w związku z pojawieniem się Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego”. Jak do 01.01.2021r. dostosować umowy, OWS, regulaminy, karty gwarancyjne, formularze reklamacyjne pod kątem nowelizacji.
11. Prawa Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego” z tytułu gwarancji.
12. Dochodzenie roszczeń odszkodowawczych przez Przedsiębiorcę „Uprzywilejowanego”.
13. Regres między przedsiębiorcami w związku z reklamacją Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego”.
14. Przedsiębiorca „Uprzywilejowany” a kłauzule niedozwolone (abuzywne). Zakaz stosowania klauzul niedozwolonych w umowach z Przedsiębiorcami „Uprzywilejowanymi”.
15. Prawo Przedsiębiorcy „Uprzywilejowanego” do zwrotu towaru kupionego przez Internet, telefon, e-mail, od przedstawiciela handlowego bez podania przyczyny (nawet do **12 miesięcy**). Analiza przypadków, gdy Przedsiębiorca „Uprzywilejowany” nie będzie mógł oddać towaru.
16. Potencjalne problemy związane z stosowaniem nowych przepisów – jak się ich ustrzec, analiza zalecanych rozwiązań.
17. Sankcje związane z niezastosowaniem się do nowelizacji od 01.01.2021r.

Przedsiębiorca „Uprzywilejowany” – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą (jednoosobowa działalność gospodarcza), gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego.

Niezależnie od nowelizacji w czasie szkolenia zostaną omówione następujące zagadnienia:

I. Wprowadzenie:

- 1) Procedura reklamacyjna – najważniejsze przepisy (sposoby wyszukiwania przepisów, nowoczesne narzędzia prawne, hierarchia aktów prawnych dotyczących procesu reklamacyjnego); relacja pomiędzy przepisami a regulacjami wewnętrznymi w przedsiębiorstwie – przed jakimi błędami należy się wystrzegać.
- 2) Z jakiego tytułu można składać reklamacje u Sprzedawcy - **rękojmia, gwarancja, odpowiedzialność na zasadach ogólnych**; podstawowe różnice pomiędzy poszczególnymi trybami, jak ograniczyć Kupującemu ilość dostępnych możliwości.
- 3) Wpływ prawa europejskiego i konwencji międzynarodowej na proces reklamacyjny. Jak przygotować się na rozpatrywanie reklamacji międzynarodowych.
- 4) W jaki sposób Sprzedawca może zabezpieczyć się przed reklamacjami w wewnętrznych procedurach, regulaminach, ogólnych warunkach sprzedaży, zamówieniach, instrukcjach, specyfikacjach, kartach produktu, itp.
- 5) Jak czytać akty prawne, wyszukiwać informacje niezbędne do prawidłowego procedowania reklamacji.
- 6) Orzeczenia sądów i ich wpływ na proces reklamacyjny – jak je wyszukiwać, czytać.
- 7) Odpowiedź na pismo reklamacyjne – jak przygotować pismo, niezbędne dane, jakich błędów unikać, załączniki; praktyczne uwagi; wyszukiwanie wzorów pism.
NOWOŚĆ!!! – nowy termin na ustosunkowanie się do reklamacji Konsumenta (30 dni); prawidłowa forma ustosunkowania się do reklamacji Konsumenta.
- 8) Sprzedaż, sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaż na odległość – czym się różnią, obowiązki informacyjne sprzedawcy i sankcje za ich niedopełnienie.
UWAGA!!! Analiza przypadków kiedy konsument nie może oddać towaru zakupionego w Internecie.
- 9) Sprzedaż a przewóz – zasady odpowiedzialności przewoźników i spedytorów (m.in. wysokość odszkodowania, postępowanie dowodowe, domniemania, jak zabezpieczać interesy nadawcy, praktyczne uwagi z postępowania reklamacyjnego).
- 10) Organizacja biura (jednostki, zespołu) rozpatrującego reklamacje – na co należy zwrócić szczególną uwagę.
- 11) Omówienie procedury pozasądowego rozwiązywania sporów (obowiązującej od 10.01.2017r.).

II. Zabezpieczenie Sprzedawcy przed reklamacjami na etapie zawierania umowy sprzedaży:

- 1) Strony umowy sprzedaży, prawa i obowiązki stron umowy (Przedsiębiorca – Konsument, Przedsiębiorca – Przedsiębiorca).

UWAGA!!! Analiza wybranych zagadnień:

- a) Konsument - definicja,
 - b) Wydanie rzeczy Konsumentowi - termin 30 dni, co warto określać w umowie,
 - c) Miejsce spełnienia świadczenia a odpowiedzialność sprzedawcy; przesłanie rzeczy Konsumentowi,
 - d) Kiedy Sprzedawca nie może spełnić świadczenia – obowiązki Sprzedawcy; konsekwencje,
 - e) Instrukcja obsługi - o czym Przedsiębiorca powinien pamiętać.
- 2) Zabezpieczenie sprzedawcy w umowie – analiza sprawdzonych sposobów.
 - 3) Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy; wiedza Kupującego o wadzie w momencie zakupu rzeczy.
 - 4) **Oferta – jak zabezpieczyć się przed reklamacjami na etapie składania oferty?**
 - a) Istota oferty, nośniki oferty (m.in. forma ustna, pisemna, elektroniczna),
 - b) Jakich błędów nie popełniać składając ofertę,
 - c) Kontrofertę – jak ją rozumieć, na co zwrócić szczególną uwagę,
 - d) Nieznaczną modyfikację oferty,
 - e) Cena jako istotny element oferty, cena w walucie obcej,
 - f) Termin związania ofertą; jak skutecznie odwołać ofertę,
 - g) Ekspozycje, reklamy, cenniki, broszury, ogłoszenia, zastrzeżenia umowne – za co odpowiada sprzedawca,
 - h) List intencyjny, „oferta, która nie jest ofertą”,
 - i) Pisemne potwierdzenie zawarcia umowy – korzyści i zagrożenia.

III. Odpowiedzialność sprzedawcy:

- 1) Wada fizyczna i wada prawna – prawidłowa kwalifikacja wady, praktyczne znaczenie rozróżnienia.
- 2) Należyta jakość rzeczy, średnia jakość rzeczy - jak je określać; za jaką jakość odpowiada sprzedawca; znaczenie norm jakościowych; jak daleko można ograniczyć odpowiedzialność sprzedawcy?
- 3) Względy funkcjonalne i użytkowe, doznania estetyczne – kryteria oceny wady, praktyczne uwagi.
- 4) Właściwości rzeczy, o których zapewniał sprzedawca – za jakie zapewnienia odpowiada sprzedawca, w jakim zakresie odpowiedzialność sprzedawcy jest ograniczona lub wyłączona?
- 5) Reklama – granice odpowiedzialności sprzedawcy.
- 6) Stan niezupełny a braki ilościowe – różnice, popularne błędy przy reklamacji.
- 7) Odbiór rzeczy - prawa i obowiązki stron umowy; kto traci uprawnienia z tytułu rękojmi lub gwarancji, na co warto zwrócić uwagę?
- 8) Kiedy sprzedawca wie o wadzie i zapewnia kupującego, że wady nie istnieją – konsekwencje takiego zachowania.

IV. Proces reklamacyjny:

- 1) Prezentacja prawidłowego procesu reklamacyjnego „**krok po kroku**”, jak przygotować się do reklamacji.
- 2) Wzór zgłoszenie reklamacyjnego, niezbędne elementy formularza, jakich błędów unikać konstruując formularz.
- 3) Uprawdopodobnienie zakup towaru u Sprzedawcy, np.: paragon, faktura, ksero, dowód z banku, wydruk z programu lojalnościowego, zeznanie świadka.
- 4) Odpowiedź na reklamację - jak przygotować pismo, niezbędne dane, terminologia, przywołanie podstaw prawnych, załączniki.
- 5) Jak skutecznie odrzucić reklamację - prezentacja wybranych sposobów.
- 6) Reklamacja a płatność za towar – czy można uzależnić jedno od drugiego?
- 7) **UWAGA !!! „łańcuch roszczeń”**: Producent / Importer – Pośrednik (np. Dystrybutor / Hurtownia) – Sprzedawca – Kupujący (Konsument / Przedsiębiorca) – **kto do kogo ma prawo złożyć reklamację, kto przed kim odpowiada i w jakim zakresie..**
- 8) Reklamacje towarów zakupionych przez: Internet, telefon, od przedstawiciela handlowego - sposoby na ograniczanie odpowiedzialności sprzedawcy.
- 9) Reklamacje towarów: przecenionych, zakupionych w promocji, używanych, zakupionych w kredycie, zakupionych w leasingu.
- 10) Przesłanie rzeczy do reklamacji – za pobraniem, na koszt Sprzedawcy.

V. Rękojmia (w relacji: PRZEDSIĘBIORCA – PRZEDSIĘBIORCA; PRZEDSIĘBIORCA – KONSUMENT, PRZEDSIĘBIORCA-PRZEDSIĘBIORCA UPRZYWILEJOWANY):

- 1) Podstawowe funkcje rękojmi.
- 2) W jaki sposób można modyfikować odpowiedzialności z tytułu rękojmi, kogo nie mogą dotyczyć modyfikacje?
- 3) Wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi. Czy zdanie: „Sprzedawca nie odpowiada z tytułu rękojmi za” jest skuteczne?
- 4) Ciężar dowodu w postępowaniu reklamacyjnym; Domniemanie istnienia wady w procesie reklamacyjnym – kogo dotyczy, obowiązki sprzedawcy.
- 5) Podstawowe uprawnienia Kupującego:
 - Usunięcie wady (m.in. termin, ilość dopuszczalnych napraw, nieskuteczność naprawy, nieprzyjęcie naprawy),
 - Wymiana (m.in. na towar identyczny, inny),
 - Obniżenie ceny (m.in. jak szacować wysokość obniżenia ceny),
 - Odstąpienie od umowy (m.in. istotność wady, obowiązki stron umowy, odpowiedzialność za bezumowne korzystanie z rzeczy, zwłoka z odbiorem rzeczy przez Sprzedawcę)- czy istnieje kolejność realizacji uprawnień, jak skutecznie blokować wybór Kupującego.
- 6) Żądanie naprawienia szkody przez Kupującego.
- 7) W jakich sytuacjach sprzedawca ma prawo odmówić usunięcia wady lub wymiany (Przedsiębiorca-Przedsiębiorca)?

- 8) Czy sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania rzeczy wadliwej? Jakie możliwości ma wówczas Konsument?
- 9) Terminy w procesie reklamacyjnym (5 lat, 2 lata, 1 rok, 12 miesięcy, 14 dni, niezwłocznie), bieg terminu.
- 10) Termin przydatności – a odpowiedzialność Sprzedawcy.
- 11) Ustosunkowanie się do żądań reklamującego – termin, konsekwencje braku ustosunkowania się przez sprzedawcę w terminie.
- 12) Koszty procesu reklamacyjnego – kto je pokrywa i w jakiej wysokości?
- 13) Konsekwencje nieinformowanie kupującego o przebiegu reklamacji.
- 14) Reklamacja Kupującego – na co zwracać szczególną uwagę; w której części pisma szukać podstaw do odrzucenia reklamacji.
- 15) Jak długo może trwać proces reklamacyjny?
- 16) Odrzucenie reklamacji.
- 17) Odwołanie od odrzuconej reklamacji.

VI. Gwarancja przy sprzedaży (w relacji: PRZEDSIĘBIORCA – PRZEDSIĘBIORCA; PRZEDSIĘBIORCA – KONSUMENT, PRZEDSIĘBIORCA-PRZEDSIĘBIORCA UPRZYWILEJOWANY):

- 1) Czy gwarancja chroni sprzedawcę? Czy warto ją stosować?
- 2) Karta gwarancyjna – co należy w niej zamieścić, jakich błędów unikać.
- 3) Reklamacja z tytułu gwarancji – procedura, adresat reklamacji.
- 4) Jakie prawa i obowiązki mają strony realizujące procedurę reklamacyjną?
- 5) Terminy w gwarancji (2 lata, 14 dni), zawieszenie uprawnień z tytułu rękojmi.
- 6) Wykonanie obowiązków w terminie określonym w karcie gwarancyjnej, sposób liczenia terminu.
- 7) Jak skutecznie odrzucać reklamację z tytułu gwarancji?
- 8) Skuteczność zdania „Sprzedawca nie odpowiada z tytułu gwarancji za”.
- 9) Klauzule niedozwolone w kartach gwarancyjnych, formularzach reklamacyjnych.

VII. Regres między sprzedawcami - roszczenia sprzedawcy w związku z wadliwością rzeczy sprzedanej:

- 1) Uznanie reklamacji konsumentowi a regres między sprzedawcami; podstawy odpowiedzialności między sprzedawcami.
- 2) Wysokość odszkodowania (m.in. utracone korzyści).
- 3) Przedawnienie roszczeń (6 miesięcy).
- 4) Brak możliwości wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności między sprzedawcami.
- 5) Uprawnienia sprzedawcy przy sprzedaży towaru **PRZEDSIĘBIORCY UPRZYWILEJOWANEMU**

VIII. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy – odpowiedzialność Sprzedawcy:

- 1) Podstawy odpowiedzialności.
- 2) Czy zdanie: „Sprzedawca nie odpowiada za ...” jest skuteczne?
- 3) Procedura dochodzenia roszczeń.
- 4) Terminy.
- 5) Odszkodowanie

IX. Reklamacje w międzynarodowej sprzedaży towarów:

- 1) Konwencja Wiedeńska.
- 2) Zabezpieczenie się przed reklamacjami na etapie zawierania umowy.
- 3) Dostawa towarów.
- 4) Zasady odpowiedzialności, środki ochrony prawnej, uprawnienia stron umowy.
- 5) Klauzula wyboru prawa.

X. Sprzedaż przez ... INTERNET, telefon, przedstawiciela handlowego (sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa, sprzedaż na odległość), nowe uprawnienia PRZEDSIĘBIORCY UPRZYWILEJOWANEGO:

- 1) Co to jest sprzedaż na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa?
- 2) Najważniejsze prawa i obowiązki stron umowy, ciężar dowodowy spełnienia obowiązków informacyjnych.

- 3) W jakich sytuacjach nie stosuje się przepisów ustawy o Prawach konsumenta z 30 maja 2014r. – a w konsekwencji i obowiązków wynikających z tej ustawy?
- 4) Czy Konsument może się zrzec praw przyznanych w ustawie o Prawach konsumenta, postanowienia umowy mniej korzystne dla Konsumenta a nowe przepisy.
- 5) Zawarcie umowy a koszty połączenia telefonicznego.
- 6) Jak zabezpieczyć sprzedawcę przed odpowiedzialnością na etapie zawierania umowy z Konsumentem?
- 7) „21 praw” - nowe obowiązki informacyjne Sprzedawcy, sankcje za ich niedopełnienie, ciężar dowodu ich spełnienia.
- 8) W jakich sytuacjach Konsumentowi należy wydać dokument umowy, a w jakich potwierdzić jej zawarcie?
- 9) Umowa zawarta przez telefon – obowiązki sprzedawcy.
- 10) Usługa naprawy lub konserwacji do 600 zł – obowiązki sprzedawcy.
- 11) Przycisk na stronie internetowej „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty” – jakie obowiązki należy spełnić aby umowa była ważna?
- 12) W jaki sposób sprzedawca może ograniczyć sposób dostarczania rzeczy oraz sposób płatności za rzecz.
- 13) Umowy zawarte przez telefon – obowiązki sprzedawcy, skuteczność umowy.
- 14) „Zwrot rzeczy” (Odstąpienie od umowy):
 - procedura odstąpienia od umowy, prawa i obowiązki stron umowy,
 - czy kupujący (przedsiębiorca) może skorzystać z procedury „zwrotu rzeczy”,
 - terminy w procedurze odstąpienia od umowy (12 miesięcy, 14 dni),
 - odstąpienie od umowy drogą elektroniczną,
 - co w sytuacji kiedy sprzedawca nie poinformuje Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy,
 - koszty zwrotu rzeczy, jakich kosztów Konsument nie ponosi, opłata za korzystanie z rzeczy,
 - co w miejsce „stanu niezmienionego”, jak daleko może posunąć się Konsument sprawdzając cechy, charakter i funkcjonowanie rzeczy, odpowiedzialność Konsumenta,
 - kiedy prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje („13 wyjątków”), jak można chronić interesy sprzedawcy,
 - „wzór pouczenia o odstąpieniu” i „wzór formularza odstąpienia” – jak skutecznie zabezpieczyć interesy sprzedawcy.
- 15) Uszkodzenie przesyłki w transporcie – odpowiedzialność sprzedawcy.

- XI. Zwrot towaru zakupionego w lokalu przedsiębiorstwa** – obowiązkowy czy fakultatywny; uprawnienia kupującego.
- XII. Utylizacja, magazynowanie rzeczy** pozostawionych u sprzedawcy po reklamacji - koszty, procedury, zasady odpowiedzialności.
- XIII. Koszty związane z reklamacją** (m.in. demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów, ponownego zamontowania i uruchomienia, uszkodzenia innych rzeczy, przestoju linii produkcyjnej, ekspertyz, kar umownych, wynajmu rzeczy zastępczych).
- XIV. Wykonanie zastępcze** – charakterystyka instytucji, zagrożenia dla sprzedawcy, jak zabezpieczyć się przed wykonaniem zastępczym?
- XV. Klauzule niedozwolone** (np. w umowach, regulaminach, gwarancjach, formularzach, instrukcjach, specyfikacjach, fakturach) – jak je rozpoznawać, jak je modyfikować, jak się zabezpieczać, możliwe sankcje dla Sprzedawcy za ich stosowanie.
- XVI. UOKiK, Rzecznicy konsumentów** - co warto o nich wiedzieć, jak się przygotować na interwencję takich instytucji, jak postępować?
- XVII. Materiałoznawstwo** i jego wpływ na rozpatrywanie reklamacji.
- XVIII. Kodeks dobrych praktyk** w sprzedaży – obowiązki Sprzedawcy.
- XIX. Mediacja, arbitraż, sądy powszechne** - rozstrzygnięcie sporów związanych z reklamacjami, pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur.
- XX. Opinia rzeczoznawcy w procesie reklamacyjnym** – na co zwrócić uwagę zamawiając opinię, rola biegłego w postępowaniu sądowym.
- XXI. Dzieło będące rzeczą ruchomą** – zasady odpowiedzialności.
- XXII. Przewóz i spedycja rzeczy sprzedanych** – reklamacje, zasady odpowiedzialności:
 - 1) Umowa przewozu i umowa spedycji jako podstawy reklamacji.
 - 2) List przewozowy – niezbędne informacje, jak zabezpieczyć nadawcę w liście przewozowym.

- 3) Wydanie przesyłki – na co należy zwrócić szczególną uwagę, co oznacza pokwitowanie odbioru przesyłki, braki ilościowe, domniemania, co warto uregulować w umowie z adresatem przesyłki?
- 4) Odpowiedzialność przewoźnika i spedytora, wysokość odszkodowania, wyłączenia odpowiedzialności.
- 5) Reklamacja (niezbędna dokumentacja, tryb postępowania, terminy).
- 6) Ubezpieczenia.
- 7) Incoterms a umowa przewozu.

XXIII. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich (od 10.01.2017r.).

1. Wprowadzenie:

- obowiązki przedsiębiorców;
- zasady prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- obowiązki podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- zasady prowadzenia rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- zadania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Cele postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

3. Zakres zastosowania ustawy

- podmioty, do których adresowana jest ustawa
- postępowania/spory do których nie stosuje się ustawy
- 4. Wyłączenie możliwości wytoczenia powództwa przez konsumenta
- 5. Podmioty uprawnione do rozwiązywania sporów
 - wpis do rejestru; Regulamin
 - podstawowe obowiązki podmiotu uprawnionego
 - informacje udostępniane publicznie przez podmiot uprawniony
 - sprawozdanie z działalności podmiotu uprawnionego
 - sposób udostępniania informacji i sprawozdania przez podmiot uprawniony
 - sprawozdanie z działalności przekazywane Prezesowi UOKiK
 - wymagania wobec osób prowadzących postępowania
 - niezależność i bezstronność osób prowadzących postępowania
 - konflikt interesów
 - obowiązek zachowania tajemnicy
 - organy kolegialne prowadzące postępowania
 - podmioty uprawnione utworzone przez organizacje przedsiębiorców

6. Rejestr podmiotów uprawnionych do rozwiązywania sporów

7. Obowiązki przedsiębiorców

- Obowiązek poinformowania konsumentów o podmiocie uprawnionym do rozwiązywania sporów
- Czynności podejmowane przez przedsiębiorcę po nierozwiązaniu sporu w trybie reklamacji

8. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

- Wszczęcie postępowania
- Odmowa rozpatrzenia sporu; poinformowanie stron o przyczynach odmowy rozpatrzenia sporu
- Przerwanie biegu terminu przedawnienia
- Forma postępowania
- Obowiązki podmiotu uprawnionego w trakcie postępowania
- Korzystanie przez stronę z pomocy osób trzecich
- Termin rozstrzygnięcia sporu
- Koszty postępowania
- Wiążący charakter rozstrzygnięcia

9. Zadania Prezesa Urzędu w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

PROWADZĄCY:

advokat Łukasz Świderek, www.lukaszswiderek.pl

- wybitny ekspert z zakresu procedur reklamacyjnych i prawa umów,
- posiada kilkunastoletnią praktykę w obsłudze prawnej podmiotów gospodarczych (m.in. obsłudze postępowań reklamacyjnych, tworzeniu i sprawdzaniu dokumentacji reklamacyjnej, procedur reklamacyjnych, opracowywaniu umów) oraz postępowań sądowych,
- prowadzi własną Kancelarię Adwokacką z siedzibą w Warszawie, która specjalizuje się w obsłudze prawnej przedsiębiorstw,
- wykładowca na szkoleniach dla przedsiębiorców (kilkaset zrealizowanych szkoleń, tysiące przeszkolonych uczestników, najlepiej oceniany wykładowca);
- przewód doktorski w Zakładzie Prawa Gospodarczego i Handlowego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego;
- wykładowca na uczelniach wyższych;
- mediator;
- autor licznych publikacji naukowych (artykuły, książki) m.in. :
 - Książki:
 - "Umowy handlowe w pytaniach i odpowiedziach", wyd. I i II Warszawa, (współautorstwo)
 - "Spółki handlowe w pytaniach i odpowiedziach", wyd. I, II, III i IV Warszawa (współautorstwo)
 - "Instytucje prawa handlowego w projekcie kodeksu cywilnego" - "Prokura", Przegląd Prawa i Administracji LXXXIV, (współautorstwo)
 - Artykuły:
 - „Prawno-podatkowe skutki przekształcenia spółki. Wybrane regulacje"
 - "Status notariusza jako punkt wyjścia do zmian w ustawie Prawo upadłościowe i naprawcze"
 - "Proponowane zmiany w prawie upadłościowym i naprawczym - wybrane regulacje"
 - "Czy faktura VAT jest wystarczająca, by udokumentować wniesienie wkładu do spółki cywilnej lub handlowej"
 - "Arbitraż - alternatywa dla sądownictwa powszechnego"
 - "Sąd Arbitrażowy przy Dolnośląskiej Izbie Gospodarczej - nowe możliwości"
- prelegent na międzynarodowych, ogólnopolskich i regionalnych konferencjach naukowych; Referaty wygłoszone na konferencjach naukowych:
 - "Dokument elektroniczny"
 - "Ochrona konsumenta w prawie wspólnotowym"
 - "Prawa i obowiązki stron umowy gospodarczej"
 - "Projektowane zmiany w Prawie upadłościowym i naprawczym"
 - "Kandydat na członka rady nadzorczej spółki z udziałem Skarbu Państwa"
 - "Ochrona praw osób o szczególnych uprawnieniach w przypadku łączenia się spółek kapitałowych"
 - "Arbitraż - alternatywne metody rozstrzygania sporów"
 - "Etyka w życiu gospodarczym"
 - "Transfer innowacyjnych technologii i wiedzy - tryby i formy zawierania umów handlowych"



Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji

5-6 października 2020r.

Warszawa

KONTAKT:

e-mail: info@certge.pl
Tel. 22 651 80 75,
Kom: 604 152 181,
Fax. 22 203 40 52

ROZKŁAD ZAJĘĆ:

9:30 Rozpoczęcie szkolenia I dnia
9:00 Rozpoczęcie szkolenia II dnia
10:30 Przerwa kawowa
12:30 – 13:15 Obiad
15:00 Przerwa kawowa
17:00 Zakończenie szkolenia I dnia
16:00 Zakończenie szkolenia II dnia

SZKOLENIE ZAMKNIĘTE

W przypadku zainteresowania tym szkoleniem większej liczby osób z Państwa organizacji z przyjemnością przygotujemy je dla Państwa w wersji szkolenia zamkniętego.

Prosimy o kontakt
tel. 22 651 80 75,
e-mail: info@certge.pl

WYPEŁNIJ I WYSLIJ ZGŁOSZENIE FAKSEM

22 203 40 52

C1009

LUB E-MAILEM

info@certge.pl

Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji

5-6 października 2020r. Warszawa

Imię i nazwisko: Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział: Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax: Tel.: Fax:

E-mail: E-mail:

Imię i nazwisko: Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział: Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax: Tel.: Fax:

E-mail: E-mail:

DANE DO FAKTURY

Firma:

NIP: Ulica:

Kod pocztowy: Miejscowość:

OSOBA AKCEPTUJĄCA UDZIAŁ

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Oświadczam, że zapoznałem się z warunkami uczestnictwa*

i akceptuję je.

Data: Podpis:

Tel.: E-mail:

OSOBA DO KONTAKTU

- PODANIE JEJ DANYCH UŁATWI KONTAKT W SPRAWACH ORGANIZACYJNYCH

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Komu jeszcze, Pani / Pana zdaniem, możemy przesłać informacje o tym wydarzeniu

Imię i nazwisko:

Stanowisko/Dział:

Tel.: Fax:

E-mail:

Prosimy o pisemne poinformowanie administratora bazy danych (faxem 22 230 40 52 lub drogą e-mailową: info@certge.pl) w przypadku, gdy nie życzą sobie Państwo otrzymywania tego typu informacji.

*WARUNKI UCZESTNICTWA, KOSZTY UDZIAŁU W SZKOLENIU PRZY ZGŁOSZENIU:

Do 18.09.2020	Od 19.09.2020
1595 PLN + 23% VAT Oszczędzasz 300 PLN	1895 PLN + 23% VAT

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, dokumentację, obiad podczas szkolenia, przerwy kawowe.

Ceny nie zawierają kosztów parkingu i noclegów.

Udział pracowników jednostek budżetowych w szkoleniach jest zwolniony z VAT w przypadku finansowania w przynajmniej 70% ze środków publicznych. Prosimy w takim przypadku o przesłanie oświadczenia.

Oświadczam, że udział w zamówionym szkoleniu będzie opłacony w przynajmniej 70% ze środków publicznych.

Data: Podpis:

Płatność na podstawie proformy lub faktury VAT na konto
PKO Bank Polski S.A.: 08 1440 1387 0000 0000 1495 2551

W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie krótszym niż 14 dni przed rozpoczęciem kursu uczestnik zostanie obciążony pełnymi kosztami szkolenia. Możliwe jest bezpłatne delegowanie zastępstwa nawet w dniu rozpoczęcia zajęć. W przypadku odwołania zgłoszenia w terminie dłuższym niż 14 dni przed szkoleniem organizator zwróci 100% dokonanej wpłaty. Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania kursu z przyczyn niezależnych oraz dokonywania zmian w projekcie szkoleniowym. W przypadku odwołania kursu przez Organizatora zobowiązuje się on do pełnego zwrotu dokonanych wpłat.

Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji od CGE na podane adresy e-mail drogą elektroniczną zgodnie z ustawą z dn. 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 nr. 144 poz 1204 z późn. zm.).

Data: Podpis:

Tel: 22 651 80 75,

kom: 604 152 181,

fax: 22 203 40 52,

e-mail: info@certge.pl

www.certge.pl