

Reklamacje i gwarancje w kryzysie - aspekt prawny kontaktów z Klientami

Intensywne szkolenie przeznaczone jest dla pracowników działów obsługi klienta, osób rozpatrujących reklamacje od klientów, osób odpowiedzialnych za kontakty z klientem, przedsiębiorców, dyrektorów działów obsługi klienta i wszystkich, którzy prowadząc działalność gospodarczą mają do czynienia z klientami oraz z reklamacjami. Szkolenie adresowane jest również do pracowników działów reklamy i marketingu odpowiadających za reklamy, promocję, ulotki, kampanie reklamowe w firmie.

Czym różni się rękojmia od niezgodności towaru z umową? Jakie są konsekwencje jeśli przedsiębiorca nie odpowie w ciągu 14 dni na reklamację? Co zrobić jeśli Klient nie odbiera towaru, czy nieodebrany towar można sprzedać? Po ilu dniach Klient może zwrócić towar? Czy towar przeceniony podlega reklamacji? Kto odpowiada jeśli Klient zniszczy towar w sklepie – czy można takiego Klienta zatrzymać?

Jeśli nie znasz odpowiedzi na te pytania - to szkolenie jest dla Ciebie!

Cel szkolenia

Szkolenie ma za zadanie usystematyzowanie wiedzy na temat rękojmi i gwarancji zarówno w stosunkach z konsumentem jak i przedsiębiorcą – kontrahentem. Jest to szczególnie ważne w okresie kryzysowym- gdzie wzrasta niezadowolenie konsumentów oraz liczba reklamacji.

Po szkoleniu uczestnik powinien wiedzieć czy reklama jest wiążąca dla przedsiębiorcy? Czy można żądać opłaty za nieuzasadnioną reklamację? Kto ponosi koszty przesyłki w przypadku nieuwzględnienia reklamacji? Jaki czas ma konsument na odstąpienie od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa lub przez Internet? Czy można konsumenta odesłać do importera lub producenta czy też reklamacje winien przyjąć sprzedawca? Czy jeśli w ciągu 14 dni nie dasz klientowi odpowiedzi reklamacja jest uznana za zasadną?

Program szkolenia:

REKLAMACJE I GWARANCJE W KRYZYSIE

Wprowadzenie do problematyki reklamacyjnej - omówienie najważniejszych aktów prawnych dotyczących reklamacji, prawo konsumenckie)

Wyjaśnienie następujących pojęć (rozdzielenie definicji potocznych i prawnych):

przedsiębiorca, konsument oraz "przeciętny konsument" – w rozumieniu szeregu ustaw i w oparciu o orzecznictwo, niedozwolone klauzule umowne, rękojmia, gwarancja producenta lub sprzedawcy- omówienie różnic, Niezgodność towaru z umową a wady fizyczne lub prawne – różnice między tymi pojęciami, niedozwolone praktyki handlowe – przykłady „z życia wzięte”

Odmienność praw dotyczących konsumentów i przedsiębiorców – zawartości ustawy konsumenckiej (zakres podmiotowy i przedmiotowy, terminy i uprawnienia konsumenckie w tym zakresie) – ustawa o sprzedaży konsumenckiej- charakterystyka

Czy sprzedawca może odesłać klienta do producenta i odwrotnie...

RĘKOJMIA W OBROTCIE GOSPODARCZYM- ODMIENNOŚĆ PRAW DOTYCZĄCYCH PRZEDSIĘBIORCÓW

Prawa i obowiązki sprzedawcy (przedsiębiorcy) i klienta (przedsiębiorcy)

Charakter i forma odpowiedzialności z rękojmi między przedsiębiorcami - wyjaśnienie pojęć: rękojmia wady fizyczne i rękojmia wady prawnej, wada ukryta i wada jawna itp.

Roszczenia wobec partnerów biznesowych - nieodebranie zamówionego towaru, niedotrzymanie zobowiązań, brak zapłaty za towar
Gwarancja w obrocie między profesjonalistami
Zagadnienia wstępne dotyczące praw i obowiązków wynikających z gwarancji w obrocie profesjonalnym
Odpowiedzialność usługodawcy z tytułu gwarancji
Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu gwarancji
Towar z gwarancją, potwierdzenie umowy na piśmie
Roszczenia reklamacyjne czyli czego klient ma prawo żądać - niedotrzymanie warunków umowy
Promocja i przecena a kwestia reklamacji, rękojmi i gwarancji
Towary używane – czy można je reklamować?
Reklamacje realizowane przez konsumentów- terminy, przedawnienia, rodzaje

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODĘ- ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU GWARANCJI I RĘKOJMI:

Uwagi ogólne – podstawa prawno odpowiedzialności
Szkoda majątkowa i niemajątkowa- rozróżnienie pojęć
Uprawnienia i obowiązki przedsiębiorców w procesie reklamacyjnym
Zapisy umowy
Roszczenia regresowe między przedsiębiorcami
Kary umowne, odszkodowania
Produkt niebezpieczny – odpowiedzialność przedsiębiorców za wprowadzany na rynek produkt
Uprawnienia osoby poszkodowanej
Możliwości zwolnienia się przedsiębiorcy od odpowiedzialności za szkodę
Terminy wynikające z tytułu rękojmi i gwarancji
Terminy dochodzenia prawa z tytułu gwarancji i rękojmi

REKLAMA I NIEDOZWOLONE PRAKTYKI HANDLOWE- czy reklama jest wiążąca?

Nieuczciwe praktyki handlowe stypizowane w aktach normatywnych dotyczące obszaru reklamy i marketingu
Działania wprowadzające w błąd
Kryptoreklama
Lokowanie produktu
Listy kierowane do oznaczonych adresatów
Reklama w Internecie
Naśladownictwo

SĄDOWNICTWO W SPRAWACH Z ZAKRESU RĘKOJMI, GWARANCJI, NIEZOWOLONYCH PRAKTYK REKLAMOWYCH

Skomplikowane procesy sądowe z zakresu reklamacji, case study, sesja pytań i odpowiedzi, stadium przypadków , rozwiązywanie kazuśw wraz z uczestnikami
Przedstawienie przykładów orzeczeń UOKiK, polskich sądów powszechnych a także dorobku orzecznictwa wspólnotowego w świetle nieuczciwych praktyk stosowanych w reklamie i marketingu

UWAGA BONUS:

W cenie szkolenia – bonus tj. możliwość zadania pytania do trenera. Jeśli już dziś pojawiły się jakieś wątpliwości w dziedzinie rękojmi i gwarancji można przekazać pytanie na adres szkolenia@mjtraining.pl . Casus zostanie bezpłatnie zanalizowany pod kątem zgodności z ustawą.

Forma szkolenia: Szkolenie prowadzone jest w oparciu o metodę warsztatową, w oparciu o wiedzę trenera oraz najnowsze orzecznictwo, podczas szkolenia uczestnicy zobowiązani są do rozwiązywania casusów „z życia wziętych”, szkolenie zakończone jest testem sprawdzającym wiedzę