

## REKLAMACJE



Szkolenie otwarte

# **Prawne aspekty rozpatrywania reklamacji w relacji Przedsiębiorca - Przedsiębiorca**

## I. Założenia szkolenia

### Założenia szkolenia:

- Przepisy regulujące proces reklamacji w ujęciu Przedsiębiorca-Przedsiębiorca – omówienie najważniejszych aktów prawnych; hierarchia.
- Rękojmią, gwarancja, ogólne zasady odpowiedzialności – określenie różnic pomiędzy poszczególnymi instytucjami. Co warto udzielać - rękojmi czy gwarancji?
- Procedura reklamacyjna od 25 grudnia 2014r.
- Sprzedaż przez Internet, telefon, przedstawiciela handlowego, serwisanta - obowiązki Przedsiębiorcy.
- Jakich błędów nie popełniać rozpatrując reklamację – analiza praktyczna; etapy reklamacji, na które warto zwrócić szczególną uwagę.
- Dokumentacja reklamacyjna – analiza najważniejszych zapisów.
- Proces reklamacyjny „Krok po Kroku” - prezentacja procedury reklamacyjnej.
- Procedury reklamacje a wizerunek firmy – identyfikacja zagrożeń, postawy uczestników procesu reklamacyjnego; jak zadbać o satysfakcję kupującego.

## II. Program szkolenia

### I. Wprowadzenie:

- 1) Procedura reklamacyjna od 25.12.2014r. – 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 się wystrzeżać.
- 2) Z jakiego tytułu można składać reklamacje u Sprzedawcy - rękojmią, gwarancja, odpowiedzialność na zasadach ogólnych; podstawowe różnice poszczególnych trybów, jak ograniczyć Kupującemu ilość dostępnych możliwości.
- 3) Prawo europejskie i konwencje międzynarodowe – ich wpływ na proces reklamacyjny.
- 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 niezbędne informacje; orzeczenia sądów i ich wpływ na proces reklamacyjny.
- 6) Odpowiedź na pismo reklamacyjne – jak przygotować pismo, niezbędne dane, jakich błędów unikać, załączniki; praktyczne uwagi; wyszukiwanie wzorów pism.
- 7) Sprzedaż a przewóz – zasady odpowiedzialności przewoźników i spedytorów (m.in. wysokość odszkodowania, postępowanie dowodowe, domniemania, jak zabezpieczać interesy nadawcy, praktyczne uwagi z postępowania reklamacyjnego).
- 8) Organizacja biura (jednostki, zespołu) rozpatrującego reklamacje – na co należy zwrócić szczególną uwagę.

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

- 1) Strony umowy sprzedaży, ich prawa i obowiązki. Analiza wybranych zagadnień:
  - a) Miejsce spełnienia świadczenia a odpowiedzialność sprzedawcy.
  - b) Kiedy Sprzedawca nie może spełnić świadczenia – obowiązki sprzedawcy, możliwe konsekwencje.

- c) Nowe / stare obowiązki sprzedawcy - informacja (o czym należy informować Kupującego?), opakowanie, omówienie umowy, warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru rzeczy.
- d) Instrukcja obsługi, konserwacji i inne dokumenty – o czym Sprzedawca nie może zapomnieć,
- 2) Zabezpieczenie sprzedawcy „w umowie” – analiza sprawdzonych sposobów.
- 3) Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy – na jak dużo sprzedawca może sobie „pozwolić”; prezentacja skutecznych rozwiązań; co w sytuacji kiedy Kupujący wie o wadzie rzeczy w momencie jej zakupu – WAŻNE zmiany !!!
- 4) Oferta – jak się zabezpieczać przed reklamacjami w ofercie?
  - a) Istota oferty, nośniki oferty (m.in. forma ustna, pisemna, elektroniczna).
  - b) Jakich błędów nie popełniać składając ofertę.
  - c) Kontroferata – jak ją rozumieć, na co zwrócić szczególną uwagę.
  - d) Nieznaczne modyfikacja 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.
- 5) Czy sprzedawca ma prawo odmówić sprzedaży towaru kupującemu?
- 6) Świadczenia niezamówione – odpowiedzialność Sprzedawcy, konsekwencje dla Kupującego.
- 7) Międzynarodowa sprzedaż towarów (m.in. oferta, reklamacje).

### III. Odpowiedzialność sprzedawcy:

- 1) Wada fizyczna i wada prawna – podstawowe różnice, kwalifikacja wady, praktyczne znaczenie rozróżnienia.
- 2) Należyta jakość rzeczy, średnia jakość rzeczy - jak je określać; za jaką jakość odpowiada sprzedawca; normy; 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
- 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) „Łańcuch”: Producent / Importer – Pośrednik (np. Dystrybutor / Hurtownia) – Sprzedawca – Kupujący (Przedsiębiorca) – jak reklamacje przebiegają w takich „łańcuchach”, kto do kogo ma prawo złożyć reklamację, kto przed kim odpowiada.
- 8) Reklamacje towarów: przecenionych, zakupionych w promocji, używanych, zakupionych w kredycie, zakupionych w leasingu.
- 9) Przesłanie rzeczy do reklamacji – za pobraniem, na koszt Sprzedawcy.

#### V. Rękojmia:

- 1) Podstawowe funkcje rękojmi.
- 2) W jaki sposób można modyfikować odpowiedzialności z tytułu rękojmi, kogo nie mogą dotyczyć modyfikacje?
- 3) Wyłącznie odpowiedzialności z tytułu rękojmi – jak daleko może „posunąć się” Sprzedawca? 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)- kolejność realizacji uprawnień, jak skutecznie blokować wybór Kupującego; zagrożenia, na które trzeba się przygotować.
- 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?
- 9) Terminy w procesie reklamacyjnym (5 lat, 2 lata, 1 rok, 12 miesięcy, 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) Nieinformowanie kupującego o przebiegu reklamacji - konsekwencje.
- 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:

- 1) Czy gwarancja chroni sprzedawcę? Czy warto ją stosować? Świadomość kupujących.
- 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 – WAŻNA zmiana!!!
- 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.

**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. Utylizacja, magazynowanie rzeczy** pozostawionych u sprzedawcy po reklamacji - koszty, procedury, zasady odpowiedzialności.

**XI. 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).

**XIII. Wykonanie zastępcze** – charakterystyka instytucji, zagrożenia dla sprzedawcy, jak zabezpieczyć się przed wykonaniem zastępczym?

**XIV. Opinia rzeczoznawcy w procesie reklamacyjnym** – na co zwrócić uwagę zamawiając opinię, rola biegłego w postępowaniu sądowym.

**XV. Przewóz i spedycja rzeczy sprzedanych** – reklamacje, zasady odpowiedzialności.

### III. Trener prowadzący szkolenie

**Łukasz Świderek** – prawnik; przewód doktorski w Zakładzie Prawa Gospodarczego i Handlowego Wydziału Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; wykładowca na uczelniach wyższych; akredytowany wykładowca na Kursie dla kandydatów na członków rad nadzorczych spółek z udziałem Skarbu Państwa (Kurs Ministerstwa Skarbu Państwa); od wielu lat prowadzi wysoko oceniane warsztaty szkoleniowe (zrealizowanych ponad 1050 godzin dydaktycznych); ponad 10-letnia praktyka w obsłudze prawnej klientów korporacyjnych i procesów inwestycyjnych – specjalizacja w zakresie prawa cywilnego,



prawa gospodarczego (w tym prawa spółek i kontraktów), prawa upadłościowego i naprawczego; ekspert kilku renomowanych kancelarii prawnych (adwokackich i radcowskich); prelegent na międzynarodowych, ogólnopolskich i regionalnych konferencjach naukowych; autor licznych publikacji naukowych (artykuły, książki) m.in. : Umowy handlowe w pytaniach i odpowiedziach.

#### IV. Miejsce i terminy realizacji szkolenia

##### TERMINY SZKOLENIA:

- **2 kwietnia 2020 r. Wrocław**
- **24 czerwca 2020 r. Katowice**
- **07 grudnia 2020 r. Wrocław**

Szkolenie realizowane będzie w salach dydaktycznych Wyższej Szkoły Zarządzania EDUKACJA, ul. Krakowska 56-62; 50-425 Wrocław.

Szkolenie obejmuje 7 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) i realizowane jest w godzinach od 9<sup>00</sup> do 15<sup>15</sup>. W trakcie zajęć przewidziana jest pół godzinna przerwa na lunch.

#### V. Wycena inwestycji szkoleniowej

Koszt udziału w szkoleniu wynosi **690,00 PLN + 23% VAT** (słownie: sześćset dziewięćdziesiąt złotych + 23 % VAT) od osoby.

Koszt ten obejmuje:

- udział w 7 godzinnych zajęciach,
- profesjonalne materiały szkoleniowe,
- całodzienny serwis kawowy,
- obiad,
- zaświadczenie o ukończeniu kursu.

Należność za uczestnictwo w szkoleniu prosimy przekazać przelewem przed rozpoczęciem zajęć na podstawie faktury proforma na konto w Banku Zachodnim WBK **93 1090 2428 0000 0001 2239 6371**.

#### VI. Kontakt w sprawie szkolenia:

W przypadku pytań prosimy o kontakt z nami:

Tadeusz Plewa

**APM**

tel.: +48 531 972 279

e-mail: [szkolenia@apm.wroclaw.pl](mailto:szkolenia@apm.wroclaw.pl)

[www.apm.wroclaw.pl](http://www.apm.wroclaw.pl)



Podmiotem prawnym składającym niniejszą ofertę jest firma: APM Przemysław Plewa, ul. Boczna 6, 55-003 Nadolice Wielkie. Firma jest wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej, REGON: 932213013, NIP: 897-158-40-48