

Program szkolenia

„Nowa ustawa o prawach konsumenta, czyli o czym sprzedawcy wiedzieć powinni - bardzo ważne zmiany i nowe obowiązki dla przedsiębiorców”.

Godzina	Temat zajęć
9.00	Powitanie uczestników i wprowadzenie
9.00 – 10.30	a) Przegląd aktów prawnych regulujących kwestie odpowiedzialności wobec klienta z uwzględnieniem najnowszych zmian w przepisach. b) Moja rola na rynku produkcji i dystrybucji i jakie to ma znaczenie dla mojej odpowiedzialności wobec klienta. c) Jak przygotować się do rozpatrywania reklamacji zgodnie z nowymi przepisami – omówienie.
10.30 – 10.45	Przerwa
10.45 – 12.15	1. Jakie uprawnienia przysługują klientowi zgodnie z nowymi przepisami – co może być przedmiotem reklamacji. 2. Czego klient może żądać składając reklamację? • nowa definicja tzw. wady fizycznej; • czy konsument zawsze może żądać zwrotu towaru; • kiedy naprawa a kiedy wymiana; • kto ponosi koszty dostarczenia reklamowanego towaru; 3. Obowiązki kupującego związane z reklamacją i skutki ich niedopełnienia. 4. Jak liczymy terminy po zmianie przepisów?
12.15 – 12.30	Przerwa
12.30 – 14.15	1. Jak przeprowadzić postępowanie reklamacyjne po zmianie przepisów? • kto dostarcza towar i na czyj koszt? • czy musimy trzymać paragony? • czy musimy zachować oryginalne opakowanie – czy jego brak może stanowić podstawę odmowy przyjęcia reklamacji? • nowe formularze reklamacyjne – obowiązki sprzedawców. 2. Czy sprzedawcy przysługują roszczenia regresowe np. wobec dystrybutora?
14.15 – 14.30	Przerwa
14.30 – 15.45	1. Sprzedaż poprzez Internet – rewolucyjne zmiany w przepisach i nowe obowiązki sprzedających. 2. Nowe obowiązki informacyjne spoczywające na przedsiębiorcy, nowe obowiązki informacyjne – opisy na stronie internetowej. 3. Regulamin sklepu internetowego – co powinien zawierać. 4. Nowe zasady związane z odstąpieniem od umowy zawartej poprzez Internet. 5. Obowiązki spoczywające na kupującym przy zawieraniu umowy na odległość – czy muszą sprawdzić stan przesyłki przy odbiorze. Przegląd orzecznictwa.
15.45	Zakończenie szkolenia

