

# Zarządzanie reklamacjami w praktyce

17 lutego 2022 / Online

1395 zł netto do 21 stycznia

1895 zł netto do 17 lutego



Zapraszamy na warsztaty „**Zarządzanie reklamacjami w praktyce**”, które odbędą się 17 lutego 2022 r., w formule online.

Konsumenci są coraz bardziej świadomi swoich praw, dlatego trudno sobie wyobrazić nowoczesną firmę, która nie miałaby sprawnie zorganizowanego procesu zarządzania reklamacjami i obsługi klienta.

Jeżeli odpowiednio przygotujemy całą procedurę, będziemy analizować zgłoszone reklamacje to zminimalizujemy niezadowolone naszych klientów i będziemy mieć większe szanse na ich utrzymanie.

Udział w warsztatach pozwoli poznać stan prawny oraz praktyczne rozwiązania problemów związanych z rozpatrywaniem wniosków.

## 4 BLOKI = 4 PRAKTYCZNE WARSZTATY

### W programie m.in.:

- Jak powinno wyglądać odpowiednie **zarządzanie reklamacjami w organizacji**
- Kiedy odpowiada sprzedawca, a kiedy producent
- Czy tylko konsumenci mają **prawo do reklamowania towaru**
- **Najczęstsze błędy** przedsiębiorców w procesie reklamacji
- **Techniki** uwalniające naturalne sygnały kierunku rozmowy
- **Po co ludzie piszą reklamacje** i czego oczekują od procesu reklamacyjnego
- Poznaj **10 zasad prostej polszczyzny** oraz **5 wskazówek empatycznej komunikacji**
- Czy prosta i empatyczna komunikacja to wszystko w dostarczaniu **dobrych doświadczeń reklamacyjnych** (czyli **customer experience**)?

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77



Jeśli chcesz dowiedzieć się jak tworzyć standardy obsługi reklamacji i skutecznie je egzekwować zapisz się na warsztaty już dziś!





## PROGRAM

**Czwartek, 17 lutego**



09:00

**Rozpoczęcie warsztatów**

### BLOK I

09:05

**WARSZTAT: Reklamacje bez tajemnic**

-  *Przemysław Rybicki, Radca Prawny, Szef zespołu prawa konkurencji w kancelarii Affre i Wspólnicy*
-  *Dagmara Cieniawska, Radca Prawny w kancelarii Affre i Wspólnicy*

- Kiedy odpowiada sprzedawca, a kiedy producent?
- Czy tylko konsumenci mają prawo do reklamowania towaru?
- **Najczęstsze błędy** przedsiębiorców w procesie reklamacji
- **Case studies – praktyki kwestionowane przez Prezesa UOKiK**

10:35

**Przerwa**

### BLOK II

10:50

**WARSZTAT: Od REKLAMACJI do NEGOCJACJI czyli ukryty potencjał niezadowolonego Klienta**

-  *Tomasz Marcinkowski vel Marciniak, Negocjator kontraktowy z unikalnym doświadczeniem zakupowo - sprzedażowym*

- **Co zamiast „sztampowych regułek”?** - ewolucja oczekiwań Klientów podczas reklamacji
- Badanie potrzeb czy wzbudzanie potrzeb? - techniki uwalniające naturalne sygnały kierunku rozmowy
- **Warunki do prowadzenia negocjacji** w kontekście sytuacji reklamacyjnych
- 3 proste sposoby na wychodzenie z impasu
- Satysfakcja mierzona poleceniami - **kwotowa wartość NPS**
- Wrodzone predyspozycje a rozwój umiejętności negocjacyjnych - DNA Negocjatora®

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77



12:20

**Przerwa**

## BLOK III

12:40

**WARSZTAT: Pisz jak do J(U)ZKA! Prosta i empatyczna komunikacja w reklamacjach**

 *Marta Łukawska - Daruk, Partner, CustomerMatters*

- Po co ludzie piszą reklamacje i czego oczekują od procesu reklamacyjnego?
- **Prosta komunikacja** to czynnik higieny - poznaj **10 zasad prostej polszczyzny**
- **Empatyczna komunikacja** to czynnik tworzący pozytywne doświadczenia, dlatego pisz jak do J(U)ZKA – **5 wskazówek empatycznej komunikacji**
- Czy prosta i empatyczna komunikacja to wszystko w dostarczaniu **dobrych doświadczeń reklamacyjnych (customer experience)**?


14:10

**Przerwa**

## BLOK IV

14:25

**WARSZTAT: Oddziel ludzi od problemu czyli postawa asertywna w obsłudze klienta**

 *Monika Klonowska, Psycholog, trener, konsultant*

- **Postawa asertywna w kontaktach z klientami** jako profilaktyka sytuacji konfliktowych
- **Negocjacje z klientami** w sytuacjach wymagających rozwiązania problemu
- **Rozwiązywanie konfliktów** – metody kierowania konfliktem
- **Postępowanie z klientami agresywnymi**, atakującymi. klienci agresywni – postępowanie z osobami „zalanymi” emocjami, metody przełączania ich na rzeczową rozmowę
- Sytuacje trudne emocjonalnie dla obsługujących - radzenie sobie ze stresem własnym i emocjami klienta
- Metody zabezpieczające przed rutynowym traktowaniem klientów i wypaleniem zawodowym

16:00

**Zakończenie warsztatów**





## PRELEGENCI



### Dagmara Cieniawska

Radca Prawny w kancelarii Affre i Wspólnicy

Dagmara specjalizuje się w ochronie danych osobowych, e-commerce oraz prawie konsumenckim. W Kancelarii Affre i Wspólnicy zajmuje się również prawem konkurencji. Dagmara zdobywała doświadczenie zawodowe w organach administracji publicznej oraz krakowskich i warszawskich kancelariach. Była członkiem zespołu Inspektora Ochrony Danych Osobowych w jednej z wiodących grup mediowych na polskim rynku. Jako pierwsza osoba w Polsce pełniła funkcję punktu kontaktowego ustanowionego przy Prezesie UOKiK do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów. Reprezentowała także stanowisko Urzędu przed Komisją Europejską w Brukseli w odniesieniu do Platformy ODR (platforma do internetowego rozwiązywania sporów).



### Monika Klonowska

Psycholog, trener, konsultant

Od 1990 roku zajmuje się działalnością szkoleniową i doradcą w zakresie umiejętności interpersonalnych i zawodowych dla różnych grup wiekowych i zawodowych. Od 1992 roku współpracuje ze Szkołą Główną Handlową, prowadząc zajęcia z negocjacji, asertywności, rozwiązywania konfliktów i wystąpień publicznych w ramach menedżerskich studiów podyplomowych w Katedrze Zarządzania w Gospodarce. Współpracuje z Uniwersytetem Warszawskim, Collegium Civitas, Akademiami Teatralnymi i Narodowym Centrum Kultury. Prowadzi specjalistyczne szkolenia dla grup menedżerów i zespołów pracowniczych z zakresu pracy w zespole, rozwiązywania konfliktów, radzenia sobie ze stresem, wypaleniem zawodowym i zarządzania w sytuacjach kryzysowych oraz przeciwdziałania mobbingowi, dyskryminacji. Specjalizuje się w szkoleniach dla instytucji kultury i firm. Współautorka contentu do platformy e-learningowej z zakresu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz programów szkoleniowych. Współautorka bloga na temat przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji, propagującego właściwe postawy w zarządzaniu i dobre praktyki w relacjach zespołowych. Ukończyła 3 letnie studia podyplomowe w zakresie psychoterapii i treningu grupowego. Mediator, zewnętrzny ekspert komisji antymobbingowych. Wpisana do rejestru doradców CSR w PARP, sygnatariuszka Karty Różnorodności.





## Marta Łukawska - Daruk

Partner CustomerMatters

Ekspert customer experience. Jeden z pierwszych polskich Managerów Customer Experience. Założyciel CustomerMatters, polskiej firmy doradczej, która od 2013 roku promuje wśród swoich Klientów podejście do obsługi Klienta oparte na budowaniu pozytywnych doświadczeń w każdym punkcie styku, obniżaniu wysiłku Klienta w relacjach z firmą i dokładnego diagnozowania Podróży Klienta (Customer Journey). Promotor „burzenia silosów funkcyjnych” w organizacjach i angażowania wszystkich funkcji do tworzenia wartości dla Klienta. Lubi dzielić się wiedzą podczas szkoleń i prelekcji, w szczególności uczyć „myślenia Klientem” i „dlaczego sprzedaż odbywa się w każdym punkcie styku”. Wraz z Zespołem CustomerMatters realizuje projekty z zakresu poprawy doświadczeń klientów (Customer Experience) w firmach wielu branż, m.in.: ubezpieczeniowej, bankowej, telekomunikacyjnej, energetycznej czy handlu detalicznego, zarówno w kanałach offline i online. Wcześniej związana z telekomunikacją i bankowością (1999-2012). Ukończyła wydział Marketingu i Zarządzania na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Od 2012 roku prelegent na konferencjach poświęconych tematyce Customer Experience oraz wraz z Zespołem CustomerMatters także partner merytoryczny wydarzeń, m.in. CX Transformation (od 2016) organizowanego przez Puls Biznesu. Członek i współzałożyciel CX Influencers - platformy zrzeszającej profesjonalistów CX na polskim rynku.



## Tomasz Marcinkowski vel Marciniak

Negocjator kontraktowy z unikalnym doświadczeniem zakupowo - sprzedażowym

Praktykę zdobywał między innymi w USA i Francji pracując dla takich firm jak HMS - Marriott Corporation, Lyreco, Ricoh, Groupon. Współtwórca Metody umożliwiającej określenie potencjału rozwojowego danej osoby - DNA Negocjatora® Laureat nagród i wyróżnień w obszarze Treningów Negocjacji dopasowanych do specyfiki branży.



## Przemysław Rybicki

Radca Prawny, Szef zespołu prawa konkurencji w kancelarii Affre i Wspólnicy

Specjalizuje się w prawie konkurencji oraz prawie konsumenckim. Uczestniczy w projektach związanych z oceną i wprowadzaniem polityki dystrybucyjnej oraz oceną zgodności regulaminów i umów z prawem konsumenckim. Posiada 9 letnie doświadczenie w prawie ochrony konkurencji i konsumentów zapoczątkowane pracą w UOKiK. Reprezentuje klientów zarówno w postępowaniach przed organami administracji (np. Prezesem UOKiK), jak i sądami. W 2016 r. został laureatem ogólnopolskiego konkursu organizowanego przez Dziennik Gazetę Prawną i Wolters Kluwer „Rising Stars – Prawnicy, liderzy jutra”. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim oraz Centrum Prawa Angielskiego i Europejskiego organizowanego przez Uniwersytet Warszawski we współpracy z Uniwersytetem w Cambridge. Studiował także na wydziale prawa Cardiff University w Walii. Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie.





KONTAKT





MIEJSCE

## Opiekun merytoryczny



**Aldona Mlonek**  
Project Manager


 48223339830

 a.mlonek@pb.pl

## Współpraca



**Mateusz Stempak**  
Marketing Manager

 48223339912

 m.stempak@pb.pl

## Szczegółowa lokalizacja wkrótce

Online

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77



## Cena

### Zarządzanie reklamacjami w praktyce

17 lutego 2022, Online

1395 zł netto od 2022-01-21 do 2022-01-21

1895 zł netto od 2022-02-17 do 2022-02-17

Kod promocyjny

---

## Osoba zgłaszająca

Imię

---

Nazwisko

---

Stanowisko

---

Dział

---

pole opcjonalne

E-mail

---

Telefon

---

## Dane do faktury

firma

osoba fizyczna

Państwo

---

NIP

---

Nazwa/Imię i nazwisko

---

Miejscowość

---

Ulica i numer

---

Kod pocztowy

---

Potwierdzam, że zapoznałam/em się z Regulaminem wydarzenia i akceptuję jego treść.

Chcę wiedzieć pierwszy i otrzymywać Newsletter Konferencje "PB" od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) na zasadach określonych w „Regulaminie serwisów internetowych Bonnier Business Polska”.

Chcę być na bieżąco! Zgadzam się na otrzymywanie od wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) e-maili z informacjami o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.

Chcę wiedzieć więcej! Zgadzam się, by dzwonił do mnie przedstawiciel wydawcy „Pulsu Biznesu” (Bonnier Business Polska) i informował mnie o promocjach i ciekawych ofertach jego produktów i usług.

Administratorem danych osobowych jest Bonnier Business (Polska) sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Dane są przetwarzane w celu organizacji konferencji oraz w celach marketingowych na podstawie odrębnie udzielonych zgód, które mogą zostać odwołane w każdej chwili. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajduje się w Klauzuli Informacyjnej RODO [Zobacz więcej](#)

Pieczętka i podpis

---

MASZ PYTANIE?  
**ZADZWOŃ!**  
22 333 97 77





Podaj e-maile i telefony osób, które będą uczestniczyć w konferencji. Zgłoszone przez Ciebie osoby otrzymają od nas e-mail z prośbą o potwierdzenie swoich danych, akceptację regulaminu oraz wyrażenie stosownych zgód. Potwierdzenie danych przez te osoby oraz akceptacja regulaminu są niezbędne do wzięcia udziału w konferencji.

Podane dane kontaktowe będą nam służyć także do przekazania informacji o ewentualnych zmianach czy przesłania materiałów szkoleniowych z wydarzenia.

## 1. Dane uczestnika

Imię

---

Nazwisko

---

Stanowisko

---

Dział

---

pole opcjonalne

E-mail

---

Telefon

---

## 2. Dane uczestnika

Imię

---

Nazwisko

---

Stanowisko

---

Dział

---

pole opcjonalne

E-mail

---

Telefon

---



# Zarządzanie reklamacjami w praktyce

## Regulamin uczestnictwa w konferencjach, warsztatach, szkoleniach płatnych organizowanych przez Bonnier Business Polska Sp. z o.o.

1. Organizatorem warsztatów/konferencji/szkoleń płatnych („**Wydarzenia**”) jest Bonnier Business (Polska) Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Kijowska 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000024847, NIP: 113-01-51-25-10, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („**Organizator**”).
2. Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („**Cena**”) określane są każdorazowo na dedykowanej stronie Wydarzenia („**Strona Wydarzenia**”) w informacjach ogólnych dotyczących Wydarzenia lub innej sekcji wg wyboru Organizatora. Cena obejmuje prelekcje, materiały szkoleniowe, a w przypadku konferencji stacjonarnych także przerwy kawowe, lunch. Wszelkie inne koszty niewskazane przez Organizatora (np. koszty przejazdu, zakwaterowania) uczestnik Wydarzenia pokrywa we własnym zakresie. W przypadku Wydarzeń organizowanych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej cena obejmuje wyłącznie prelekcje oraz materiały szkoleniowe.
3. Płatności należy dokonywać na rachunek bankowy Organizatora wskazany każdorazowo na Stronie Wydarzenia z uwzględnieniem informacji wskazanych przez Organizatora na fakturze pro forma lub na fakturze VAT.
4. Wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego udostępnionego przez Organizatora i zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia (tj. [www.konferencje.pb.pl](http://www.konferencje.pb.pl) lub innej wskazanej przez Organizatora) („**Zgłoszenie**”) i zatwierdzenie Zgłoszenia poprzez aktywowanie dedykowanego przycisku „Zarejestruj z obowiązkiem zapłaty” lub pobranie, wypełnienie i odesłanie podpisanego przez osoby uprawnione (w formie papierowej lub skanem na adres e-mail Organizatora) formularza w formacie .pdf zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia, jest równoznaczne z zawarciem z Organizatorem przez podmiot wskazany w Zgłoszeniu jako podmiot zgłaszający umowy, której przedmiotem jest umożliwienie osobom wskazanym w Zgłoszeniu uczestnictwa w Wydarzeniu. Na podstawie Zgłoszenia Organizator wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu fakturę pro forma płatną w terminie siedmiu (7) dni od daty Zgłoszenia.
5. Biorąc pod uwagę fakt, że Zgłoszenie dokonywane może być przez osobę fizyczną działającą w imieniu i na rzecz innych osób, osoba zgłaszająca zobowiązana jest w trakcie dokonywania Zgłoszenia do potwierdzenia stosownego upoważnienia. W przeciwnym wypadku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zgłoszenia.
6. Osoba dokonująca Zgłoszenia ponosi odpowiedzialność za oświadczenia składane w trakcie realizacji procedury Zgłoszenia. Szczegółowe warunki Zgłoszenia, sposób postępowania w trakcie i po dokonaniu Zgłoszenia oraz zakres wymaganych oświadczeń osoby zgłaszającej oraz osób zgłaszanych Organizator określa w interaktywnym formularzu Zgłoszenia zamieszczonym na Stronie Wydarzenia.
7. O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: [konferencje@pb.pl](mailto:konferencje@pb.pl).
8. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu nie później niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony opłatą w wysokości stanowiącej równowartość 20% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie krótszym niż dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia, podmiot zgłaszający zostanie obciążony pełną Ceną.
10. Nieodwołanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
11. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 4 powyżej nie jest jednoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu nie wyłącza prawa do stosowania przez Organizatora uprawnień z pkt 9 i 10 Regulaminu.
12. Organizator dopuszcza by zamiast osoby wskazanej w Zgłoszeniu, w Wydarzeniu wzięła udział inna osoba wskazana przez podmiot zgłaszający. O zmianie, podmiot zgłaszający informuje Organizatora przesyłając stosowną informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: [konferencje@pb.pl](mailto:konferencje@pb.pl) nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do zmian programu Wydarzenia, w szczególności polegającej na zmianie godziny danego wystąpienia, zmianie osoby prowadzącej lub zmiany lokalizacji Wydarzenia, jak również do odwołania Wydarzenia.
14. W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub –za zgodą podmiotu zgłaszającego–przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany terminu Wydarzenia. W przypadku braku akceptacji nowej daty Wydarzenia, podmiotowi zgłaszającemu, który opłacił Cenę, Organizator zwraca Cenę w pełnej wysokości.
16. Wszystkie materiały przekazane uczestnikowi w związku z Wydarzeniem („**Materiały**”) stanowią własność Organizatora (lub podmiotów współpracujących z Organizatorem) i w związku z tym przeznaczone są wyłącznie do użytku osobistego uczestnika Wydarzenia.
17. Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, użyczanie, wyświetlanie, publiczne udostępnianie Materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym oraz jakiegokolwiek inne wykorzystanie sprzeczne z celem lub zakresem wskazanym w ust. 17 Regulaminu.
18. Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalac przebieg Wydarzenia -w celu informacyjnym -za pomocą urządzeń rejestrujących dźwięk lub obraz. Brak zgody uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu na powyższe czynności wyklucza możliwość wzięcia udziału w Wydarzeniu. Organizator może zamieścić utrwalone nagranie w wybranym przez siebie medium z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa dotyczących ochrony dóbr osobistych, w tym danych osobowych.
19. Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z udzieleniem Organizatorowi upoważnienia do wystawienia faktury VAT bez podpisu przez osobę zgłaszającą lub podmiot w imieniu którego osoba zgłaszająca działa.
20. Jeśli osoba dokonująca rejestracji wyraża bądź utrzymuje wyrażone uprzednio zgody marketingowe na kontakt e-mailowy oraz telefoniczny otrzymuje 5% stałego rabatu na dokonywane przez siebie rejestracje na płatne Wydarzenia organizowane przez Organizatora i ogłaszane (oferowane) poprzez dedykowany Wydarzeniom serwis internetowy działający pod adresem: [www.konferencje.pb.pl](http://www.konferencje.pb.pl) (do momentu wycofania zgód lub jednej ze zgód). Rabat ten łączy się z innymi. Weryfikacja następuje w czasie rzeczywistym na podstawie podanego w Zgłoszeniu adresu e-mail osoby zgłaszającej. Rabat naliczany jest automatycznie. Prawo do rabatu przysługuje wyłącznie osobie dokonującej rejestracji (dokonującej Zgłoszenia) i dotyczy danego Zgłoszenia bez względu na liczbę uczestników rejestrowanych przez osobę dokonującą rejestracji i uprawnioną do otrzymania rabatu.
21. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
  - 21.1.1 dostęp do Internetu,

MASZ PYTANIE?  
ZADZWOŃ!  
22 333 97 77



22 333 97 77



[konferencje@pb.pl](mailto:konferencje@pb.pl)

(5203)

# Zarządzanie reklamacjami w praktyce

- 21.1.2 urządzenie końcowe,
- 21.1.3 zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, wideo itp.).
22. O ile jest to niezbędne ze względu na charakter Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Organizator w procesie Zgłoszenia przekazuje informację o ewentualnych dodatkowych wymaganiach technicznych niezbędnych do wzięcia udziału w Wydarzeniu
23. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
- 23.1.1 problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
- 23.1.2 niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
- 23.1.3 niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu,
- 23.1.4 wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.5 brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia
- 23.1.6 nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia,
- 23.1.7 innymi okoliczności uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
24. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych za odrębnymi wyrażonymi zgodami podczas rejestracji na recepcji w dniu wydarzenia dane osobowe uczestników (w tym pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie) obejmujące imię i nazwisko oraz numer telefonu (lub spersonalizowany adres poczty elektronicznej) będą przetwarzane na wypadek stwierdzenia u któregoś z uczestników lub pracowników (lub osób trzecich obsługujących Wydarzenie) zakażenia wirusem COVID-19. Wyrażona zgoda obejmować będzie prawo Organizatora do udostępnienia danych osobowych właściwym służbom, instytucjom oraz innym podmiotom realizującym ustawowe obowiązki związane z zapobieganiem rozprzestrzenianiu się wirusa COVID-19 i ograniczeniem liczby zakażeń. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu, o którym mowa powyżej.
25. Organizator wskazuje, że w przypadku wystąpienia niepokojących objawów w dniu Wydarzenia lub na kilka dni przed Wydarzeniem uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien powstrzymać się do uczestnictwa w Wydarzeniu, pozostać w domu, postępować zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego / Ministerstwa Zdrowia i skontaktować się niezwłocznie z lekarzem lub powiatową stacją sanitarno-epidemiologiczną, oddziałem zakaźnym, a w razie pogorszenia się stanu zdrowia zadzwonić pod nr 999 lub 112 i poinformować o swoich objawach. W przypadku stwierdzenia niepokojących objawów w trakcie Wydarzenia lub w terminie dwóch (2) tygodni po jego zakończeniu uczestnik (w tym pracownik i osoba trzecia obsługująca Wydarzenie) powinien skontaktować się niezwłocznie z Organizatorem i poinformować o tym fakcie pod dedykowanym przez Organizatora numerem telefonu 695370213.
26. Osoba dokonująca Zgłoszenia podejmując czynności w celu dokonania Zgłoszenia potwierdza, że dane zgłaszanego uczestnika są prawdziwe, a osoba zgłaszana do wzięcia udziału w Wydarzeniu wyraziła zgodę na dokonanie Zgłoszenia z uwzględnieniem jej danych osobowych. Po dokonaniu zgłoszenia osoba, której dane w nim wskazano, zostanie poinformowana o tym kto dokonał Zgłoszenia oraz jakie dane zostały wskazane z prośbą o ich potwierdzenie.
27. Organizator informuje, że w celu zwiększenia bezpieczeństwa i ochrony zdrowia uczestników Wydarzenia oraz pracowników i osób trzecich obsługujących Wydarzenie, ograniczenia kontaktów w miejscu Wydarzenia w ramach zabezpieczenia przed wirusem COVID-19 organizując Wydarzenie zamierza wdrożyć w najszerszym możliwym zakresie wytyczne dla organizatorów spotkań biznesowych, szkoleń, konferencji i kongresów w trakcie epidemii SARS-CoV 2 opracowane przez Ministerstwo Rozwoju z Głównym Inspektorem Sanitarnym udostępniane do publicznej wiadomości pod adresem: <https://www.gov.pl/web/rozwoj/spotkania-biznesowe-szkolenia-konferencje-i-kongresy>.
28. Organizator zastrzega, że w celu wzięcia udziału w Wydarzeniu uczestnicy (jak również pracownicy oraz osoby trzecie obsługujące Wydarzenie) zobowiązani będą do przestrzegania wszelkich wytycznych dotyczących bezpieczeństwa wdrożonych przez Organizatora w miejscu Wydarzenia, w tym w szczególności zobowiązani będą do stosowania maseczek ochronnych (przyłbic, elementów garderoby) zastępujących usta i nos. W przypadku ich braku Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do udziału w Wydarzeniu lub żądania opuszczenia pomieszczeń, w których odbywa się Wydarzenie.
29. Niniejszy regulamin obowiązuje od chwili jego opublikowania na Stronie Wydarzenia. Organizator zastrzega sobie prawo do jego zmiany, z zastrzeżeniem że dokonane zmiany obowiązują od chwili ich przekazania do publicznej wiadomości.

