

Warszawa

28 sierpnia 2025

Polonia Palace Hotel

Zarządzanie reklamacjami w praktyce

2495 zł netto do 28 sierpnia



CEL

Zapraszamy do udziału w konferencji "**Zarządzanie reklamacjami w praktyce**", która odbędzie się 28 sierpnia 2025 roku, w Warszawie. Podczas konferencji poruszymy kluczowe zagadnienia związane z efektywnym zarządzaniem reklamacjami w dzisiejszym, dynamicznie zmieniającym się środowisku biznesowym.

Rosnąca świadomość praw konsumentów sprawia, że oczekiwania wobec obsługi klienta są coraz wyższe. Nawet firmy oferujące produkty i usługi najwyższej jakości muszą liczyć się z ryzykiem niezadowolenia klientów oraz koniecznością obsługi reklamacji.

Szybkie i skuteczne rozwiązywanie reklamacji jest niezwykle ważne, ponieważ niezadowolenie klientów, które nie zostanie rozwiązane, może prowadzić do utraty zaufania do firmy oraz zniechęcenia do dalszej współpracy. Zatem, profesjonalne podejście do reklamacji nie tylko wpływa na postrzeganą jakość marki, ale jest także fundamentem budowania lojalności klientów.

Udział w konferencji to doskonała okazja do uzyskania odpowiedzi na kluczowe pytania dotyczące wyzwań w obsłudze klienta oraz opracowania długofalowych strategii współpracy z konsumentami.

Biorąc udział dowiedz się:

- Gdzie kończą się **przepisy**, a zaczynają **praktyczne wyzwania**? **Jak radzić sobie z nietypowymi przypadkami reklamacji**?
- Jak **automatyzować i optymalizować procesy reklamacyjne**, obsługując więcej spraw bez konieczności powiększania zespołu
- Jak **motywować pracowników w obszarze reklamacji**, tworząc zaangażowane zespoły, które efektywnie rozwiązują problemy klientów
- Jak **budować odporność psychiczną w zespole i radzić sobie z trudnymi emocjami**, zachowując spokój w obliczu stresujących sytuacji reklamacyjnych
- Jak **dostosować obsługę do rosnącej świadomości klientów o ich prawach i roszczeniach** oraz ich coraz wyższych oczekiwań
- Jak **zintegrować różne kanały komunikacji w zarządzaniu reklamacjami** w ramach strategii omnichannel

- Jak **usprawnić proces reklamacyjny, skracając czas oczekiwania na uznanie reklamacji** i spełniając oczekiwania najbardziej wymagających konsumentów.

Konferencja skierowana jest do liderów firm, menedżerów, specjalistów ds. obsługi klienta oraz osób odpowiedzialnych za zarządzanie reklamacjami.





PROGRAM

Czwartek, 28 sierpnia

08:30

Rejestracja i poranna kawa

09:00

Rozpoczęcie konferencji

 *Aldona Mlonek - Korzonkowska, Project Manager, Puls Biznesu*

09:05

Nietypowe przypadki reklamacji – gdzie kończą się przepisy a zaczynają praktyczne wyzwania? Case studies

 *Jakub Sadurski, Adwokat, szef praktyki prawa konkurencji i konsumenckiego, Affre i Wspólnicy*

 *Kamil Ameda, Radca prawny, Affre i Wspólnicy*

- Zabrudzone towary
 - Agresywne zachowanie klienta
 - Klient nie odbiera towaru
 - Czas udzielenia odpowiedzi na reklamację. Wysyłka a dostarczenie odpowiedzi
 - Wybrakowane reklamacje
-

09:55

Automatyzacja i optymalizacja procesu reklamacyjnego. Jak obsługiwać więcej bez powiększania zespołu

 *Michał Jezusek, Audytor wiodący VDA, Trener & Konsultant, Szkoła Jakości*

- Jak zoptymalizować proces reklamacyjny ? case study & best practices globalnego sektora Automotive
 - Metodyka rejestracji reklamacji i delegowania zadań w ramach zespołów interdyscyplinarnych
 - Skuteczny proces reklamacyjny w ramach procesu 8D
 - Weryfikacja skuteczności działań korygujących i doskonalenie horyzontalne
-

10:40

Przerwa kawowa

11:10

Motywacja na froncie reklamacji: Jak budować zespoły, które zmieniają niezadowolenie w lojalność

 *Magda Staszczuk, Ekspertka e-commerce i marketingu*



- Dowiesz się, jak budować zaangażowanie w zespołach, które codziennie pracują "na pierwszej linii ognia" – przy reklamacjach i trudnościach klientów
- Poznasz techniki motywowania pracowników, dzięki którym frustracja w obsłudze reklamacji zamienia się w poczucie sensu i realnego wpływu na rozwój firmy
- Otrzymasz sprawdzone narzędzia organizacyjne i motywacyjne, które poprawiają efektywność i atmosferę w zespołach obsługi klienta – nawet w najbardziej kryzysowych sytuacjach
- Przyjrzyś się sposobom na przekształcanie reklamacji w szansę na budowanie lojalności klientów i wzmacnianie pozycji firmy
- Zobaczysz, jak odpowiednie wsparcie emocjonalne i organizacyjne może chronić pracowników przed wypaleniem i budować zespoły specjalne do rozwiązywania trudnych sytuacji

11:55

Spokój w Sercu Obsługi – jak budować odporność psychiczną i radzić sobie z emocjami?

 Katarzyna Olszyńska, Psycholog biznesu, coach/mentor (ICF), asesor, trener rozwoju indywidualnego

- Czym jest i jak budować odporność psychiczną (mental toughness) w codziennym życiu?
- Siła emocji - czyli jak radzić sobie z napięciem i frustracją
- Praktyczne wskazówki radzenia sobie w stresie (stress resistance) i po stresie (stress resilience) – co działa gdy robi się gorąco i dlaczego zebry nie mają wrzodów?

12:40

Wyzwania związane z rosnącą świadomością klientów o swoich prawach i roszczeniach - jak dostosować obsługę do coraz bardziej wymagających i świadomych konsumentów

 Marta Borysiak, Kierowniczka ds. reklamacji, Hydrex Diagnostics

1. Świadomy i pewny swojej wiedzy pracownik, jako najlepsza inwestycja:

- Regularne szkolenia pracowników z zakresu praw konsumenta.
- Warsztaty z zakresu komunikacji, radzenia sobie ze stresem, asertywności, zarządzania emocjami.

2. Procedury jako forma spełnienia oczekiwań i potrzeb konsumenta:

- Analiza i optymalizacja procedur reklamacyjnych pod kątem szybkości, transparentności i

łatwości dostępu dla klienta.

- Wprowadzenie rozwiązań pro-klienckich, takich jak uproszczone formularze reklamacyjne,

szybkie zwroty i proaktywna komunikacja.

3. Świadomy konsument, jako źródło informacji:

- Wykorzystanie narzędzi do zbierania i analizy danych dotyczących procesu reklamacyjnego i

satysfakcji klienta (np. informacje zwrotne z mediów społecznościowych)

- Wprowadzenie systemów monitorowania opinii klientów (np. ankiety, oceny) i reagowanie na

negatywne sygnały.

4. Etyczna obsługa reklamacji, jako forma budowania lojalności konsumentów:



- Zasady uczciwości, rzetelności i transparentności w komunikacji z klientem.
- Wykorzystanie procesu reklamacyjnego jako szansy na wzmocnienie relacji z klientem

13:25

Lunch

14:25

Rzecznik Klienta jako brakujące ogniwo omnichannel czyli jak łączyć dane i sygnały ze wszystkich kanałów, by realnie słyszeć głos klienta i głos pracownika

 *Paweł Anyszewski, Ekspert Customer Experience i zarządzania procesami reklamacyjnymi*

- Integracja kanałów komunikacji to nie tylko technologia to także umiejętność słuchania głosu klienta i pracownika
- Rzecznik Klienta jako wewnętrzny ambasador doświadczeń klientów - jak jego działania pozwalają eliminować bariery między kanałami
- Przykłady, w których integracja feedbacku z reklamacji oraz doświadczeń klientów i pracowników pomogła usprawnić procesy i budować lojalność

15:10

Usprawnienie procesu reklamacyjnego. Jak spełniać oczekiwania klientów i skrócić czas oczekiwania na uznanie reklamacji

 *Agnieszka Lewandowska, Menedżer ds. zarządzania relacjami z Klientem, Black Red White*

- Optymalizacja czasu odpowiedzi na reklamację przy zachowaniu wysokiej jakości obsługi i indywidualnego podejścia do klienta
- Automatyzacja procesów reklamacyjnych – jak wykorzystanie nowoczesnych narzędzi IT i sztucznej inteligencji może pomóc w przyspieszeniu analizy i rozstrzygania reklamacji, skracając czas oczekiwania

16:00

Zakończenie konferencji





PRELEGENCI



Kamil Ameda

Radca prawny Affre i Wspólnicy

Specjalizuje się w prawie ochrony konkurencji, prawie konsumenckim, zagadnieniach związanych z greenwashingiem, przewadze kontraktowej oraz sankcjach gospodarczych. Wspiera przedsiębiorców podczas niezapowiedzianych przeszukań przeprowadzanych przez organy antymonopolowe. Tworzy polityki compliance dot. prawa ochrony konkurencji / konsumenckiego oraz wewnętrzne procedury na wypadek przeszukania / kontroli. W celach szkoleniowych przeprowadza symulacje przeszukania przedsiębiorców. Przygotowuje także specjalistyczne, praktyczne opinie z zakresu prawa antymonopolowego i konsumenckiego, przeprowadza w firmach audyty compliance, doradza z zakresu regulacji przeciwdziałających greenwashingowi, opiniuje i sporządza umowy dystrybucyjne oraz tworzy regulaminy i inne wzorce umowne skierowane do konsumentów. Ma na koncie szereg przeprowadzonych szkoleń, wystąpień na konferencjach oraz publikacji z zakresu wymienionych wyżej zagadnień.



Paweł Anyszewski

Ekspert Customer Experience i zarządzania procesami reklamacyjnymi

Ekspert z ponad 25-letnim doświadczeniem w sektorze finansowym, publicznym i infrastrukturalnym, w tym w PKO Banku Polskim, Banku Ochrony Środowiska, ING Banku Śląskim, Orange oraz Łódzkiej Agencji Rozwoju Regionalnego. Jako dyrektor ds. reklamacji i procesów w PKO BP pełnił także funkcję Rzecznika Klienta i koordynatora ds. dostępności, wdrażając rozwiązania poprawiające jakość obsługi, eliminujące bariery dla osób z niepełnosprawnością i wzmacniające lojalność klientów. Współautor dokumentu „Dobre Praktyki dotyczące zarządzania procesem reklamacyjnym w instytucjach finansowych” wydanego przez Związek Banków Polskich. Posiada szeroką praktykę w obszarze CX, projektowania ścieżek klienta, prostego języka, a także w integrowaniu procesów obsługi w kanałach omnichannel. Realizował innowacyjne projekty, m.in. wdrożenie szkoleń VR w zakresie obsługi klienta i analizę doświadczeń osób z niepełnosprawnością w bankowości. Członek i koordynator grup roboczych działających przy Związku Banków Polskich, prelegent i autor publikacji dotyczących doświadczeń klientów, reklamacji i dostępności.





Marta Borysiak

Kierowniczka ds. reklamacji Hydrex Diagnostics

Kierowniczka ds. reklamacji z 12-letnim doświadczeniem w obsłudze klienta i zarządzaniu reklamacjami. Od 5 lat kieruje działami reklamacji zarówno w kontaktach B2C, jak i B2B, optymalizując procesy i podnosząc satysfakcję klientów. Ekspertka w tworzeniu, rozwijaniu i unowocześnianiu procedur reklamacyjnych. Wcześniej, przez 7 lat, zdobywała doświadczenie na samodzielnych stanowiskach specjalistycznych. Od początku kariery związana z różnymi branżami, od RTV/AGD po wyroby medyczne i kosmetyki.



Michał Jezusek

Audytor wiodący VDA, Trener & Konsultant, Szkoła Jakości

Zawodowo Audytor Wiodący VDA 6.3 na licencji VDA QMC, Audytor I oraz II-strony IATF 16949:2016 oraz ISO 9001:2015, Starszy Inżynier Jakości sektora Automotive z ponad 10-letnim doświadczeniem w prowadzeniu międzynarodowych projektów o zasięgu globalnym (Republika Czeska, Korea Południowa, Słowacja). Z pasji trener i konsultant systemów zarządzania jakością dla sektora Automotive, z dorobkiem przeszkolonych ponad 900 kursantów z zakresu narzędzi jakości i wymagań specyficznych branży motoryzacyjnej. Po godzinach wykładowca akademicki oraz pasjonat kolarstwa szosowego.



Agnieszka Lewandowska

Menedżer ds. zarządzania relacjami z Klientem Black Red White

17 lat w Black Red White. Od ponad 10 lat trener wewnętrzny. Od samego początku pracy w grupie BRW, związana z obszarem reklamacji i relacji z Klientem. W codziennej pracy stara się wdrażać empatyczną obsługę Klienta. Specjalizuje się w zagadnieniach obsługi reklamacji, jakości obsługi klienta, zarządzania personelem, wykorzystywania danych z działów pracujących bezpośrednio z Klientem, do poprawy procesów i produktów. Absolwentka Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie na kierunku Kulturoznawstwo, specjalność: krytyka sztuk plastycznych. Propagatorka prostej polszczyzny w komunikacji z klientem i pracownikami. Zafascynowana kognitywką i neurokognitywką i ich wykorzystaniem w procesach komunikacji





Katarzyna Olszyńska

Psycholog biznesu, coach/mentor (ICF), asesor, trener rozwoju indywidualnego

Absolwentka dwóch kierunków studiów: Marketing and Management polsko-amerykańskiej Uczelni (National-Louis University) oraz Psychologii – Uniwersytet SWPS. Ukończyła studia podyplomowe Public Relations w Wyższej Szkole Finansów i Zarządzania w Warszawie, Szkołę Trenerów Biznesu „Moderator”, Studium Coachingu International Coach Federation. Wykładowca przedmiotów z obszaru zarządzania i psychologii w biznesie na Uniwersytecie Wrocławskim na kierunku Communication Management, na Uniwersytecie Ekonomicznym na kierunku Interpersonal Communication in Business oraz Psychologia w biznesie, a także w Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych na kierunku Master of Business Administration. Prowadzi badania w zakresie rywalizacji i kooperacji kobiet w biznesie. Doświadczenie zawodowe zdobywała w Polsce i za granicą (USA, Francja). Posiada wieloletnią praktykę menedżerską. Kierowała, z licznymi sukcesami, kilkudziesięcio-osobowym zespołem odpowiedzialnym za realizację planów sprzedażowych, marketingowych oraz celów inwestycyjnych. Od 10 lat prowadzi samodzielne projekty mentoringowe oraz szkoleniowo-doradcze. Współpracuje z firmą HR PROJEKT Kinga Lachowicz – Tabacek. Specjalizuje się w projektach dedykowanych kadrze menedżerskiej średniego i wyższego szczebla – zwłaszcza w obszarze rozwoju kompetencji miękkich w tym: - skutecznej komunikacji - efektywnego przywództwa (kompetencje liderskie) - zarządzania zespołem (psychologia zarządzania) - wykorzystywania technik coachingowo – mentoringowych w biznesie - radzenia sobie ze stresem i emocjami w sytuacjach trudnych - skutecznego działania lidera w przypadku wystąpienia zaburzeń psychicznych wśród pracowników Zajmuje się kompleksowym rozwojem Pracownika. Począwszy od diagnozy poziomu wymaganych kompetencji, poprzez pracę nad określonymi obszarami rozwojowymi. W swoim dorobku ma ponad 5000 godzin treningu indywidualnego (coachingu biznesowego), kilkaset godzin szkoleniowych, ponad 1000 badań diagnozujących kompetencje metodą Assessment/Development Center (AC/DC). Pracuje w j.polskim oraz angielskim.



Jakub Sadurski

Adwokat, szef praktyki prawa konkurencji i konsumenckiego Affre i Wspólnicy

Specjalizuje się w polskim i unijnym prawie ochrony konkurencji, a także w prawie konsumenckim. Jego zainteresowania zawodowe koncentrują się w szczególności na zagadnieniach dotyczących porozumień wertykalnych. Posiada doświadczenie w zakresie obsługi przedsiębiorstw i sporów korporacyjnych. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji na Uniwersytecie Warszawskim. Ukończył także Szkołę Prawa Niemieckiego przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Laureat konkursu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na najlepszą pracę magisterską dotyczącą ochrony konkurencji. Autor eksperckich artykułów i licznych komentarzy dla Dziennika Gazety Prawnej oraz Pulsu Biznesu.





Magda Staszczuk

Ekspertka e-commerce i marketingu

Ekspertka e-commerce i marketingu z ponad 10-letnim doświadczeniem w rozwijaniu platform sprzedażowych i wdrażaniu nowoczesnych strategii biznesowych. Pracowała dla takich marek jak TOUS, DUKA, Aryton, Gandalf czy Biuro Paczka, rozwijając zarówno segmenty B2C, jak i B2B, oraz skutecznie łącząc analitykę biznesową z głębokim rozumieniem potrzeb klientów. Dziś wspiera firmy oraz liderów w rozwijaniu sprzedaży, zarządzaniu zespołami i budowaniu efektywnych strategii biznesowych, łącząc praktykę operacyjną z mentoringiem i consultingiem. Prywatnie pasjonatka podróży i rozwoju osobistego, która wierzy, że siła lidera rodzi się z ciągłego uczenia się i otwartości na zmiany.



KONTAKT



MIEJSCE

Opiekun merytoryczny



Aldona Mlonek-Korzonkowska

Project Manager

 600 013 323

 a.mlonek@pb.pl

Współpraca



Katarzyna Doktor

Marketing Project Manager



 k.doktor@pb.pl

Polonia Palace Hotel

al. Jerozolimskie 45
Warszawa



Cena

Zarządzanie reklamacjami w praktyce

28 sierpnia 2025, Warszawa

2495 zł netto od 2025-07-19 do 2025-08-28

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](https://apps.bonnier.pl/regulaminy/pdf/Regulamin_uczestnictwa_w_konferencjach_ver_25.04..pdf) 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](https://apps.bonnier.pl/regulaminy/pdf/RODO_klauzula_informacyjna_konferencje.pdf)

Pieczętka i podpis

Formularz rejestracji: Zarządzanie reklamacjami w praktyce

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



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

- 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: 113-01-55-210, wysokość kapitału zakładowego: 2 000 000,00 PLN („Organizator”).
- Wynagrodzenie należne Organizatorowi za udział jednej osoby w Wydarzeniu („Cena”) określone 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. 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.
- Wypełnienie elektronicznego formularza zgłoszeniowego udostępnionego przez Organizatora i zamieszczonego na stronie internetowej Wydarzenia (tj. www.konferencje.pb.pl lub innej wskazanej przez Organizatora) („Zgłoszenie”), a następnie 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 formie .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.
- 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.
- 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.
- W przypadku, o którym mowa w Pkt 5 Regulaminu, Organizator dopuszcza możliwość wskazania osób, które wezmą udział w Wydarzeniu na podstawie Zgłoszenia w terminie późniejszym niż jego zatwierdzenie zgodnie z pkt 3 Regulaminu, jednakże nie później niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
- O rezygnacji z udziału w Wydarzeniu należy poinformować Organizatora przesyłając taką informację na adres poczty elektronicznej Organizatora: konferencje@pb.pl.
- 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 30% Ceny. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku dokonania Zgłoszenia w terminie późniejszym niż na dwadzieścia jeden (21) dni kalendarzowych przed rozpoczęciem Wydarzenia.
- 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.
- Niedowolanie Zgłoszenia lub niewzięcie udziału w Wydarzeniu nie zwalnia podmiotu zgłaszającego z obowiązku zapłaty Ceny.
- Niewskazanie osób, które wezmą udział w Wydarzeniu stosownie do pkt 6 Regulaminu jest równoznaczne z rezygnacją z uczestnictwa w Wydarzeniu. Pkt 8 i 9 Regulaminu stosuje się w takim przypadku odpowiednio.
- Niedokonanie wpłaty kosztów uczestnictwa w Wydarzeniu w terminie wskazanym w pkt 3 Regulaminu 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.
- 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 nie później niż w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia Wydarzenia.
- 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.
- W przypadku odwołania Wydarzenia uiszczona Cena lub jej część zostaną zwrócone lub – za zgodą podmiotu zgłaszającego – przeznaczone na pokrycie kosztów uczestnictwa winnym Wydarzeniu.
- 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.
- 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.
- Zabronione jest zwielokrotnianie Materiałów, wprowadzanie ich do obrotu, rozpowszechnianie w jakiegokolwiek 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.
- Zgłaszający zobowiązany jest poinformować uczestnika zgłaszanego do wzięcia udziału w Wydarzeniu, że Organizator może utrwalać 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.
- 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.
- Organizator udziela osobie dokonującej Zgłoszenia oraz uczestnikowi Wydarzenia rabatu w wysokości co najmniej 5% na rejestrację na organizowane, w ciągu roku od daty Wydarzenia, jego kolejne edycje lub konferencje, warsztaty, szkolenia płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Celem skorzystania z rabatu uprawniony wprowadza przekazany przez Organizatora kod rabatowy podczas rejestracji. Rabat naliczy się automatycznie. Kod rabatowy będzie przysyłany przez Organizatora – na adres e-mail osoby dokonującej Zgłoszenia oraz uczestnika Wydarzenia podany w formularzu rejestracyjnym na Wydarzenie – w zaproszeniu na kolejną edycję Wydarzenia lub konferencję, warsztat, szkolenie płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Kod rabatowy jest aktywny do upływu wskazanego terminu rejestracji na kolejną edycję Wydarzenia lub konferencję, warsztat, szkolenie płatne związane tematycznie z Wydarzeniem. Rabat dotyczy każdego uczestnika zgłaszanego przez osobę uprawnioną do rabatu. Rabat łączy się z innymi rabatami, chyba że Organizator postanowi inaczej, o czym uprawniony zostanie poinformowany w zaproszeniu.
- 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 (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.



23. Uczestnictwo w Wydarzeniu odbywającym się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wymaga dysponowania przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
1. dostęp do Internetu,
 2. urządzenie końcowe,
 3. zastosowanie w niektórych przypadkach oprogramowania umożliwiającego odczytywanie plików w różnych formatach (m.in. graficznych, dźwiękowych, multimedialnych, tekstowych, wideo itp.).
24. 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
25. Organizator Wydarzenia odbywającego się z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie ponosi odpowiedzialności za:
1. problemy telekomunikacyjne wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich,
 2. niedziałanie albo wadliwe działanie wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia oprogramowania firm trzecich, w tym działanie wirusów komputerowych,
 3. niewłaściwą konfigurację sprzętu wykorzystywanego przez uczestnika Wydarzenia do wzięcia udziału w Wydarzeniu,
 4. wady sprzętu komputerowego uczestnika Wydarzenia,
 5. brak lub przerwy w dostępie do Internetu po stronie uczestnika Wydarzenia,
 6. nieprawidłową obsługę aplikacji przez uczestnika Wydarzenia, <.li>
 7. innymi okoliczności uniemożliwiające lub utrudniające uczestnictwo w Wydarzeniu niespowodowane działaniami lub zaniechaniami Organizatora.
26. W przypadku Wydarzeń stacjonarnych, w sytuacji wprowadzenia, aktami władzy państwowej lub lokalnej na terenie kraju lub jego części, ograniczeń, a także wytycznych właściwych służb, instytucji oraz innych podmiotów realizujących ustawowe obowiązki, które wpływałyby na sposób organizacji Wydarzenia, Organizator zastrzega możliwość wprowadzenia dodatkowych wymagań dla uczestników Wydarzenia celem zapewnienia ochrony ich zdrowia i bezpieczeństwa. Organizator powiadomi uczestników Wydarzenia, na adres e-mail podany w zgłoszeniu rejestracyjnym, o dodatkowych wymogach uczestnictwa oraz konieczności potwierdzenia ich akceptacji w terminie wskazanym w przesłanej wiadomości. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia do uczestnictwa w Wydarzeniu osób, które nie wyrażą zgody na przestrzeganie wymogów, o których mowa w zdaniu poprzednim.
27. 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.
28. 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.

