

# Sprawna obsługa reklamacji - prawo i praktyka

30 sierpnia 2022 / Online

395 zł netto do 30 sierpnia



## CEL

W 2022 r. czekają nas **duże zmiany w zakresie rękojmi i gwarancji konsumenckiej**, spowodowane implementacją unijnej dyrektywy towarowej.

Zmiany w prawie wymuszają od przedsiębiorców nowego podejścia do zagadnień związanych z rozpatrywaniem reklamacji. Jedną z nowości jest **wprowadzenie pojęcia niezgodności towaru z umową**.

Poza tym, wraz z nowelizacją zmianie ulegnie m.in. **zakres ochrony konsumenta** oraz **warunki udzielanych gwarancji**.

Podczas szkolenia zostaną poruszone **praktyczne aspekty zmian w zakresie reklamacji oraz ich wpływ na działalność przedsiębiorców**.

Uczestnicy zdobędą wiedzę w zakresie obsługi różnego typu klientów, zastosowania odpowiedniej komunikacji oraz wykorzystywania stosownej argumentacji.

Porozmawiamy o najczęstszych błędach popełnianych w procesie reklamacji, **emocjach** oraz **asertywności w obsłudze klienta**.

### **Kto powinien wziąć udział:**

Wszystkie osoby zainteresowane profesjonalną obsługą reklamacji, m.in. pracownicy działów: reklamacji, jakości, serwisu, obsługi klienta oraz osoby pracujące w biurze obsługi klienta i infolinii.



## PROGRAM

**Wtorek, 30 sierpnia**


10:00

**Rozpoczęcie**

### WARSZTAT I

10:05

#### REKLAMACJE W ŚWIETLE OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW

 *Dagmara Cieniawska, Radca prawny, Kancelaria Affre i Wspólnicy*

- Czym jest rękojmia i gwarancja konsumencka
- Niezgodność towaru z umową zamiast wady
- Uprawnienia konsumenta w ramach rękojmi
- Istotność wady i jej domniemanie
- Warunki udzielonej gwarancji
- Wnioski i przewidywania na przyszłość

#### Sesja Q & A

---


11:35

**Przerwa**

### WARSZTAT II

11:50

#### EFEKTYWNA OBSŁUGA TRUDNEGO KLIENTA - KLUCZOWE ELEMENTY SUKCESU

 *Maciej Buś, Ekspert, Manager w obszarze obsługi klienta, Customer Fixe / Klientomania*

- Czy każde zgłoszenie musi być ... reklamacją?
- Trudni klienci i trudne sytuacje obsługowe - skąd się biorą
- Emocje klienta w sytuacjach około-reklamacyjnych
- Podstawy asertywności w obsłudze klienta
- Jak odmówić i zjednać sobie klienta

#### Sesja Q & A

---

13:20

**Zakończenie**





## PRELEGENCI



### **Maciej Buś**

Ekspert, Manager w obszarze obsługi klienta Customer Fixe / Klientomania

Moją ideą jest klient! Zawodowo i z przekonania zajmuję się usprawnianiem komunikacji marek z ich klientami po to aby budować pozytywne doświadczenia. Wierzę, że to klient jest ostatecznym recenzentem firmowych procesów i organizacji pracy. Specjalizuję się w budowaniu strategii komunikacji, sprzedaży i obsługi klienta w środowisku omnichannel. Jestem twórcą idei oraz strategii Customer Fixe. Od kilkunastu lat spritus movens polskiego sektora Customer service / Contact Center. Za swoją działalność na tym polu zostałem wyróżniony przez międzynarodowe gremium CCC Special Award. Jestem autorem artykułów eksperckich, komentatorem rzeczywistości branżowej, prowadzę blog i podcast [www.klientomania.pl](http://www.klientomania.pl). Obecnie koncentruję swoją uwagę na wspieraniu managerów customer service jako mentor dzieląc się swoją wiedzą, doświadczeniami i wartościowymi kontaktami.



## Dagmara Cieniawska

Radca prawny Kancelaria Affre i Wspólnicy

Spe  
ora  
zaj  
zes  
wic  
osc  
ust  
po:  
tak  
Bru  
int



## Maciej Buś

Ekspert, Manager w obszarze obsługi klienta Customer Fixe / Klientomania

Moją ideą jest klient! Zawodowo i z przekonania zajmuję się usprawnianiem komunikacji marek z ich klientami po to aby budować pozytywne doświadczenia. Wierzę, że to klient jest ostatecznym recenzentem firmowych procesów i organizacji pracy. Specjalizuję się w budowaniu strategii komunikacji, sprzedaży i obsługi klienta w środowisku omnichannel. Jestem twórcą idei oraz strategii Customer Fixe. Od kilkunastu lat spritus movens polskiego sektora Cutsomer service / Contact Center. Za swoją działalność na tym polu zostałem wyróżniony przez międzynarodowe gremium CCC Special Award. Jestem autorem artykułów eksperckich, komentatorem rzeczywistości branżowej, prowadzę blog i podcast [www.klientomania.pl](http://www.klientomania.pl). Obecnie koncentruję swoją uwagę na wspieraniu managerów customer service jako mentor dzieląc się swoją wiedzą, doświadczeniami i wartościowymi kontaktami.



## Dagmara Cieniawska

Radca prawny Kancelaria Affre i Wspólnicy


Specjalizuje się w ochronie danych osobowych, e-commerce oraz prawie konsumenckim. W Kancelarii Affre i Wspólnicy zajmuje się również prawem konkurencji. 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).





## KONTAKT

### Sprzedaż, współpraca

 22 333 97 77

 konferencje@pb.pl


PB konferencje


### Opiekun merytoryczny



**Aldona Mlonek**

Project Manager

 48223339830


 a.mlonek@pb.pl


### Współpraca



**Mateusz Stempak**

Marketing Manager

 48223339912

 m.stempak@pb.pl

# Formularz rejestracji: Sprawna obsługa reklamacji - prawo i praktyka

## Cena

### Sprawna obsługa reklamacji - prawo i praktyka

30 sierpnia 2022, Online

395 zł netto od 2022-08-30 do 2022-08-30

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

---



22 333 97 77



konferencje@pb.pl

(10336)

# Formularz rejestracji: Sprawna obsługa reklamacji - prawo i praktyka

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.

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: 113-01-55-210, 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 przez uczestnika Wydarzenia systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:
  - 21.1.1 dostęp do Internetu,





- 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.

