

Reklamacje, rękojmia i gwarancja przy sprzedaży w obrocie handlowym i konsumenckim z uwzględnieniem zmian, które weszły w życie od 1 stycznia 2021 r.

Miejsce

Warszawa / lub ONLINE

Termin

17-18 czerwca 2021 r., czwartek (10.00-16.00) - piątek (09.00-15.00)

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj: <https://www.jgt.pl/szkolenia,reklamacje-rew.html>

OPIS SZKOLENIA

Na szkoleniu powiemy m.in. jakie akty prawne regulują problematykę rękojmi i gwarancji, czym charakteryzuje się umowa w obrocie profesjonalnym i konsumenckim, jaka jest definicja wady rzeczy w obrocie profesjonalnym i konsumenckim, omówimy różnice w odpowiedzialności wynikającej z tytułu gwarancji i z tytułu rękojmi, omówimy zagadnienia związane ze sprzedażą poza lokalem przedsiębiorstwa.

Celem szkolenia jest:

- szczegółowe omówienie praw konsumentów,
- szczegółowe omówienie obowiązków sprzedawców,
- wskazanie, w jaki sposób prawa te przekładają się na praktyczne działania,
- wskazanie, jak powinien postępować sprzedawca, by nie łamać przepisów i nie narażać się na kary.

Korzyści dla uczestników w udziale w szkoleniu. Uczestnicy dowiedzą się:

- jakie są zasady postępowania gdy towar lub usługa jest wadliwa,
- jaka jest różnica między rękojmią i gwarancją,
- jakie uprawnienia przysługują nabywcom z tytułu rękojmi i gwarancji,
- jakie są sposoby wykonywania uprawnień przysługujących nabywcom,
- jakie pułapki stosują sprzedawcy w treści umów w celu uniknięcia odpowiedzialności,
- jakie są sposoby na uniknięcie pułapek w umowach i na co zwrócić szczególną uwagę w treści umów,
- kiedy do umów sprzedaży zawartych przez przedsiębiorców w obrocie profesjonalnym (B2B) stosujemy przepisy o ochronie konsumenckiej,
- czy można wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialność z tytułu wad rzeczy w sytuacji, gdy kupującym jest konsument albo przedsiębiorca.

Omówimy również zmiany, które weszły w życie 1 stycznia 2021 r. Zmiany te rozszerzają ochronę konsumencką w zakresie objęcia przepisami o ochronie konsumentów, osoby fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, która zawiera z innym przedsiębiorcą (firmą) umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową, lecz nieposiadającą dla niej charakteru zawodowego. Osoby te są od 1.01.2021 objęte ochroną przewidzianą dla konsumentów, w zakresie stosowania klauzul abuzywnych, rękojmi za wady oraz w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Adresaci szkolenia:

- osoby odpowiedzialne za sprzedaż lub zakupy w przedsiębiorstwie,
- pracownicy działów handlowych i działów zamówień,
- pracownicy działu obsługi klienta,

- wszystkie osoby, które w swojej pracy spotykają się z problemami wynikającymi z realizacji uprawnień z tytułu rękojmi lub gwarancji - zarówno po stronie sprzedawcy jak i po stronie nabywcy towarów i usług.

Metody szkoleniowe:

Zajęcia prowadzone są w oparciu o **liczne przykłady**. Kameralna grupa stwarza **możliwości konsultowania się z wykładowcą i analizowania przypadków** z własnej praktyki zawodowej.

W zależności od rozwoju sytuacji, szkolenie odbędzie się **w formie stacjonarnej lub online**. **Dopuszczamy także formę mieszaną**, gdzie część osób przebywa w sali szkoleniowej, a część uczestniczy w trybie online.

Podczas szkolenie online, uczestnik przebywa w swoim miejscu zamieszkania / pracy.

Jest zachowana warsztatowa forma szkolenia. Uczestnicy w czasie rzeczywistym widzą i słyszą trenera, mogą zadawać pytania i wyjaśniać wątpliwości. Trener udostępnia na bieżąco na ekranie materiały szkoleniowe. Uczestnicy mogą również widzieć i słyszeć siebie wzajemnie.

By uczestniczyć w szkoleniu wystarczy dostęp do urządzenia podłączonego do Internetu, mikrofon / ew. słuchawki i wygodny fotel :)

PROGRAM

1. Ogólna charakterystyka aktów prawnych regulujących problematykę rękojmi i gwarancji:

- pojęcie obrotu gospodarczego oraz obrotu konsumenckiego,
- definicja przedsiębiorcy i konsumenta,
- różnice w unormowaniach prawnych w obrocie dwustronnie profesjonalnym oraz z udziałem konsumentów,
- jakie przepisy należy stosować do odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi i gwarancji?
- **skutki zmian Kodeksu cywilnego od 1 stycznia 2021 r.** - odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi i gwarancji, kiedy jednoosobowego przedsiębiorcę dokonującego zakupu towaru należy traktować jak konsumenta? Skutki zakupu towaru na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej i stosowania do kupującego prowadzącego jednoosobową działalność gospodarczą przepisów z zakresu ochrony konsumenckiej.

2. Ogólna charakterystyka umowy sprzedaży w obrocie profesjonalnym i konsumenckim:

- treść i forma umowy, ogólne warunki umów, wzory umów i regulaminy,
- czy i kiedy sprzedawca może wyłączyć swoją odpowiedzialność za wady rzeczy; tworzenie umów regulujących odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi i gwarancji; niedozwolone klauzule umowne przy sprzedaży konsumenckiej,
- jakość świadczenia sprzedawcy, skutki niewykonania i nienależytego wykonania umowy sprzedaży,
- szczególne rodzaje sprzedaży (sprzedaż na raty, prawo odkupu, prawo pierwokupu, sprzedaż z zastrzeżeniem prawa własności), sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa i sprzedaż na odległość.

3. Wady rzeczy, czyli niezgodność towaru z umową. Jednolita definicja wad rzeczy w obrocie z udziałem konsumentów i przedsiębiorców po zmianach przepisów kodeksu cywilnego. Skutki zmian dla odpowiedzialności sprzedawców.

- pojęcie wady fizycznej i wady prawnej, niezgodność towaru z umową,
- brak właściwości rzeczy jako przesłanka wady fizycznej, znaczenie dokumentów gwarancyjnych, atestów

certyfikatów itp. wydawanych kupującemu wraz z towarem,

- niekompletność rzeczy, problem odpowiedzialności sprzedawcy za braki ilościowe i opakowania rzeczy, zakres odpowiedzialności za wady rzeczy używanych,
- znaczenie publicznych zapewnień producenta i innych osób o właściwościach (sprzedaż wg. próbki lub wzoru), zapewnienia zawarte w reklamach towaru),
- nieprawidłowość w zamontowaniu i uruchomieniu rzeczy jako wada fizyczna,
- dopuszczalność i zakres umownych modyfikacji odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, czy sprzedawca może wyłączyć lub ograniczyć swoją odpowiedzialność wobec konsumenta z tego tytułu? Przykłady klauzul wyłączających lub ograniczających odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu wad,
- akty staranności kupującego po zawarciu umowy sprzedaży:
 - terminy do zbadania rzeczy i zawiadomienia o wadzie (notyfikacja wady; czy i kiedy kupujący będzie miał obowiązek zbadania rzeczy w chwili zawarcia umowy lub jej wydania przez sprzedawcę, wada jawna i wada ukryta,)
 - skutki podstępnego zatajenia wady przez sprzedawcę i zapewnienia, że wady nie istnieją,
 - sposób i forma zawiadomienia o wadzie,
- procedura reklamacyjna czyli uprawnienia kupującego z tytułu rękojmi, omówienie poszczególnych uprawnień przysługujących kupującemu:
 - obniżenie ceny, kto i w jaki sposób ustala wysokość obniżenia?
 - odstąpienie od umowy i jego skutki, jak sprzedawca może bronić się przed żądaniem zwrotu ceny, czy sprzedawca może obciążyć kupującego za częściowe zużycie rzeczy, która okazała się wadliwa?
 - wymiana rzeczy wadliwej na wolną od wad, sposób i termin wymiany,
 - naprawa rzeczy, sposób naprawy,
 - żądanie demontażu rzeczy i ponownego jej zamontowania, skutki niewykonania tych czynności przez sprzedawcę, zwłoka sprzedawcy z odebraniem wadliwej rzeczy od kupującego.
- kto ponosi koszty naprawy, wymiany, demontażu, ponownego montażu itp.
- w jakim terminie kupujący może zgłaszać reklamacje? terminy wygaśnięcia uprawnień kupującego z tytułu niezgodności towaru z umową,
- terminy odpowiedzialności sprzedawcy za wady czyli w jakim czasie sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady,
- regres sprzedawcy wobec dostawcy wadliwego towaru,
- znaczenie obniżenia ceny (przeceny) towaru oraz akcji promocyjnych i wyprzedaży dla istnienia oraz zakresu uprawnień kupującego z tytułu niezgodności towaru z umową, dopuszczalność wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności sprzedawcy w obrocie konsumenckim, czy sprzedawca może uniknąć odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową
- co zrobić w sytuacji, gdy kupujący nie odbiera towaru po naprawie, czy sprzedawca może przejąć towar na własność lub zniszczyć go?

4. Gwarancja przy sprzedaży.

- Gwarancja - pojęcie, forma i treść gwarancji, czas trwania gwarancji. Jak należy redagować warunki gwarancji.
- Rękojmia a gwarancja - które uprawnienia mają pierwszeństwo? Które uprawnienia są korzystniejsze dla kupującego? Czy można zrezygnować z gwarancji? Krzyżowanie się uprawnień z niezgodności towaru z umową i gwarancji, skutki wyboru reżimu odpowiedzialności sprzedawcy.
- Kto ponosi koszty związane z realizacją przez kupującego uprawnień w ramach gwarancji?

5. **Odpowiedzialność z tytułu rękojmi i gwarancji a odpowiedzialność z innych tytułów, odpowiedzialność za produkt niebezpieczny.**
6. **Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstw oraz sprzedaż na odległość - w świetle aktualnie obowiązujących przepisów:**
- o zakres zastosowania ustawy o prawach konsumenta, czy osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą może być traktowana jak konsument, skutki zmian od 1 stycznia 2021 r.,
 - o pojęcie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstw oraz sprzedaż na odległość,
 - o wyłączenie stosowania w/w przepisów,
 - o regulacje dotyczące odstąpienia od umowy, termin do odstąpienia,
 - o kiedy konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy?
7. **Pytania, dyskusja, konsultacje.**
-

MIEJSCE

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy, czas dojazdu tramwajem z Dworca Centralnego - około 10-15 minut.

Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WYKŁADOWCA

Sędzia sądu okręgowego. Swoją wiedzę uzyskaną w trakcie pracy zawodowej z zakresu prawa upadłościowego i restrukturyzacyjnego wykorzystuje w pracy dydaktycznej. Prowadzi szkolenia dla aplikantów adwokackich i radcowskich oraz dla radców prawnych z zakresu prawa handlowego, upadłościowego i naprawczego organizowane przez Okręgową Radę Adwokacką i Okręgową Izbę Radców Prawnych. W działalności szkoleniowej preferuje praktyczne podejście do tematu.

CENA

1190,00 zł + 23% VAT = 1463,70 zł brutto

1190,00 zł + VAT zw = 1190,00 zł brutto - w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

SZKOLENIE ONLINE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Cena obejmuje: udział w zajęciach dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia.

Cena szkolenia nie obejmuje noclegu.

Jeśli są Państwo zainteresowani zarezerwowaniem miejsca w hotelu korzystając z naszego pośrednictwa - prosimy o kontakt.

Cena noclegu zależy od terminu i od wolnych miejsc w hotelu. Im wcześniej dokonamy rezerwacji, tym łatwiej o miejsce w hotelu i uzyskanie dobrej ceny.

Współpracujemy z hotelami znajdującymi się w pobliżu miejsca szkolenia:

Podane niżej ceny obowiązują do końca 2021 roku

Hotel Premiere Classe, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 169 zł (jedyńka ze śniadaniem) i od 194 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 06, www.premiere-classe-warszawa.pl/pl

Hotel Campanile, ul. Towarowa 2, Warszawa

Koszt: od 250 zł (jedyńka ze śniadaniem) i od 287 zł (dwójka ze śniadaniem)

tel. +48 22 582 72 04, www.campanile-warszawa.pl/pl

Hotel Golden Tulip, ul. Towarowa 2, Warszawa

Aktualnie trwa remont hotelu - planowany do końca 2021 roku.