



REKLAMACE OBUVI

Školení pro členy ČOKA zaměřené na oblast reklamačního řízení
Místo konání: zasedací místnost firmy Vasky Trade s.r.o., Vavrečkova 5262, Zlín
Datum: 1.11.2022 – 9.00 – 14.30 hod.

PROGRAM

8.50 – 9.00 hod.

Prezence

9.00 – 9.50 hod.

Užitná hodnota obuvi, životnost obuvi a vliv intenzity používání spolu s tvarem nohy a stylem chůze nebo běhu na rozličných površích, správná volba velikosti a odzkoušení obuvi při prodeji.

Jaroslav Pokorný – ČOKA, Zlín

9.50 - 10.00 hod.

Přestávka

10.00-11.00 hod.

Rozdělení vad podle poškození vrchového materiálu, podešve, podšívek, uzavíracích prvků.

Vady nedokonale provedených oprav, poškození obuvi spotřebitelem.

Rozdělení poškození obuvi způsobené intenzitou používání, nevhodným upevněním na noze, mechanickým nebo tepelným namáháním, nevhodnou údržbou a záměnou doporučeného povrchu.

Konstrukční vady z hlediska použití, vady podle opotřebení a vlivu údržby.

Jaroslav Pokorný – ČOKA, Zlín

11.00 -12.30 hod.

Přestávka na oběd

12.30– 13.20 hod.

Informační povinnosti dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, oba v platném znění. Informační povinnosti prodávajícího při uzavírání spotřebitelských smluv, včetně smluv distančních, internetový prodej – podrobné rozebrání povinností při internetovém prodeji, obchodní podmínky, náležitosti vystavení kupního dokladu.

Zdeněk Krul – ČOKA, Zlín

13.20– 13.30 hod.

Přestávka

13.30 – 14.30 hod.

Reklamační řízení v souvislostech - formální náležitosti přijetí a vyřízení reklamací, postupy pro správné vyplnění dokladů a pro dodržení stanovených lhůt, pro řádné odůvodnění zamítnutí reklamací apod. Zodpovězení a vysvětlení dotazů a uvedení příkladů z praxe.

Zdeněk Krul – ČOKA, Zlín