



## **REKLAMACE OBUVI A KOŽENÉ GALANTERIE**

**ON-LINE školení pro členy ČOKA zaměřené na oblast reklamačního řízení v návaznosti na Občanský zákoník a zákon O ochraně spotřebitele v rámci projektu „Rozvoj obuvnického klastru“, registrační číslo CZ.01.1.02/0.0/0.0/20\_333/0023659**

**7.4.2021 – 9.00 – 13.00 hod.**

### **PROGRAM**

**8.50 – 9.00 hod.**

**Připojení účastníků a kontrola spojení**

**9.00 – 9.45 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, s přihlédnutím ke specifickým internetového prodeje.**

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

**9.50 - 10.00 hod.**

**- přestávka**

**10.00 - 10.50 hod.**

**Reklamační řízení v době pandemických omezení.**

Formální náležitosti přijetí a vyřízení reklamací – postupy pro správné vyplnění dokladů a pro dodržení stanovených lhůt, pro řádné odůvodnění zamítnutí reklamací apod.

Zdeněk Krul – ČOKA, Zlín

**10.50 - 11.00 hod.**

**- přestávka**

**11.00 - 11.50 hod.**

**Zodpovězení a vysvětlení zaslanych dotazů a uvedení příkladů z praxe.**

Zdeněk Krul a PhDr. Vlasta Mayerová – ČOKA, Zlín

**11.50 - 12.00 hod.**

**- přestávka**

**12.00 - 13.00 hod.**

**Diskuze**

Zdeněk Krul a PhDr. Vlasta Mayerová – ČOKA, Zlín



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský fond pro regionální rozvoj  
Operační program Podnikání  
a inovace pro konkurenceschopnost



MINISTERSTVO  
PRŮMYSLU A OBCHODU