



# UPRAVENÉ PODMÍNKY PRO DISTANČNÍ PRODEJ A REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

ON-LINE školení zaměřené na oblast reklamačního řízení u segmentu obuvi a kožené galanterie  
v návaznosti na novely Občanského zákoníku a zákona O ochraně spotřebitele  
Distanční prodej, e-shopy – právní úprava platná od 6.1.2023

**Datum: 25.5.2023 – 9.00 – 13.00 hod.**

**Přednášející: Zdeněk Krul**

## PROGRAM

**8.50 – 9.00 hod.**

Připojení účastníků a kontrola spojení

**9.00 – 9.50 hod.**

Seznámení s novou spotřebitelskou legislativou platnou od 6.1.2023, konkrétně s novelami zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (OZ) a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele (ZOS)  
- základní informace k novelám

**9.50 – 10.00 hod.**

- přestávka

**10.00-11.00 hod.**

**Zásadní novinky v informačních povinnostech dle OZ a ZOS jako prevence vzniku reklamací**

-- úprava obchodních podmínek u e-shopů dle nové legislativy, rozšíření lhůty u průkazní povinnosti prodávajícího, obvyklá kvalita, informační povinnosti prodávajících, záruka za jakost, počítání lhůt a odstoupení od kupní smlouvy, kompetence dozorových orgánů

**11.00 – 11.10 hod.**

- přestávka

**11.10– 12.00 hod.**

**Správné postupy při přijímání a vyřizování reklamací**

- odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodu, reklamační řízení, přijetí a vyřízení reklamace, postupy pro správné vyřízení reklamace a pro dodržení stanovených lhůt, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ARD a ODR

**12.00 – 12.10 hod.**

Přestávka

**12.10 – 13.00 hod.**

**Diskuze a zodpovězení dotazů, odpovědi na nejčastější dotazy prodávajících i spotřebitelů**

– své dotazy můžete zaslat předem na e-mail: [coka@coka.cz](mailto:coka@coka.cz)