



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



## REKLAMACE OBUVI A KOŽENÉ GALANTERIE

ON-LINE školení zaměřené na oblast reklamačního řízení  
v návaznosti na novely Občanského zákoníku a zákona O ochraně spotřebitele  
Klasický maloobchodní prodej – právní úprava platná od 6.1.2023

**4.5.2023 – 9.00 – 13.00 hod.**

**Přednášející - Zdeněk Krul**

### PROGRAM

**8.45 – 9.00 hod.**

Připojení účastníků a kontrola spojení

**9.00 – 9.45 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

**10.00-10.50 hod.**

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

- rozšíření lhůty u průkazní povinnosti prodávajícího, obvyklá kvalita, informační povinnosti prodávajících, záruka za jakost, zákonná odpovědnost za vady, lhůty pro uplatnění reklamace, počítání lhůt, oprava, výměna a odstoupení od kupní smlouvy, kompetence dozorových orgánů

**10.50 – 11.00 hod.**

- přestávka

**11.0 – 11.50 hod.**

**Správné postupy při přijímání a vyřizování reklamací, slevové akce**

- formální náležitosti přijetí a vyřízení reklamace, postupy pro správné vyplnění dokladů a pro dodržení stanovených lhůt, způsoby řešení reklamací, řádné odůvodnění zamítnutí reklamace, správné uvedení ceny před slevou a po slevě apod.

**11.50 -12.00 hod.**

- přestávka

**12.00 – 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)