



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 ledna 2023

Datum: 15.11.2023 – 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