



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 ledna 2023

Datum: 8.11.2023 – 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

- rozšíření lhůty u průkazní povinnosti prodávajících, 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

11.00 – 11.10 hod.

- přestávka

11.10– 12.00 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.

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