

## *Název vzdělávacího programu*

**Reklamační řízení**

## *Cíle vzdělávacího programu*

Kurz se zaměřuje na problematiku procesu reklamačních řízení v rámci tuzemského i zahraničního obchodního styku.

Kvalifikovaným řízením reklamačního procesu lze předejít komplikacím, finančním ztrátám i poklesu důvěry mezi zákazníky. Kurz se je zaměřen na výklad jak z pohledu účastníka procesu, u kterého je reklamační uplatňována, tak i z pohledu, kdy on sám reklamuje. Zvláštní pozornost je věnována významu smluvních ustanovení, vymezujících podmínky pro řádná reklamační jednání.

Lektor, na základě kombinace teoretických, ale především praktických poznatků, vysvětlí na jednotlivých modelových případech způsoby řešení.

## *Členění vzdělávacího programu na vzdělávací předměty a jejich charakteristika*

- 1) Právní úprava reklamací dle obchodního zákoníku
- 2) Jak postupovat při reklamaci, důležité a nezbytné kroky
- 3) Reklamace na základě kupní smlouvy, smlouvy o dílo, poskytnutí servisních služeb, či přepravou zboží
- 4) Odpovědnost za vady, smluvní záruky. Základní požadavky na úpravy ve smlouvě (záruka, lhůty pro oznámení vad, reklamační proces, povinnost odstranění vad bez prodlení, sankce za neodstranění)
- 5) Jak předejít reklamacím, minimalizace škod, vznikajících při reklamačním řízení
- 6) Obchodní podmínky, jejich použití a reklamační zboží

## *Vzdělávací plán*

- 1) Právní úprava reklamací dle obchodního zákoníku – 60 min
- 2) Jak postupovat při reklamaci, důležité a nezbytné kroky – 60 min
- 3) Reklamace na základě kupní smlouvy, smlouvy o dílo, poskytnutí servisních služeb, či přepravou zboží – 60 min

- 4) Odpovědnost za vady, smluvní záruky. Základní požadavky na úpravy ve smlouvě (záruka, lhůty pro oznámení vad, reklamační proces, povinnost odstranění vad bez prodlení, sankce za neodstranění) – 30 min
- 5) Jak předejít reklamacím, minimalizace škod, vznikajících při reklamačním řízení – 30 min
- 6) Obchodní podmínky, jejich aplikace a reklamace zboží – 30 min

Celková doba vzdělávání: 270 minut