



# REKLAMACE OBUVI A KOŽENÉ GALANTERIE

ON-LINE školení zaměřené na oblast reklamačního řízení  
Klasický maloobchodní prodej

**Datum: 14.11.2024 – 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 se spotřebitelskou legislativou**

a posledními novelami zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (OZ) a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele (ZOS), informace o aplikaci Nařízení k Obecné bezpečnosti výrobků od 13.12.2024 (analýza rizik).

**9.50 – 10.00 hod.**

**přestávka**

**10.00-11.00 hod.**

**Informační povinnosti 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

**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](mailto:coka@coka.cz)