



SPECIJALISTA ZA REŠAVANJE REKLAMACIJA I PRIGOVORA POTROŠAČA

Ukoliko se bavite prodajnom delatnošću sigurno ste se mnogo puta našli u neprijatnoj situaciji sa potrošačem koji nije u pravu ili čak sa onim čija je reklamacija opravdana ali traži momentalni povrat novca ili momentalnu zamenu robe.

SKU: N/A

OPIS

Jedinstvena dvodnevna radionica sa advokatom iz Advokatske kancelarije Živković Samardžić i višim savetnikom u oblasti tržišnog nadzora

Ukoliko se bavite prodajnom delatnošću sigurno ste se mnogo puta našli u **neprijatnoj situaciji sa potrošačem** koji nije u pravu ili čak sa onim čija je reklamacija opravdana ali traži momentalni povrat novca ili momentalnu zamenu robe. Da li ste uvek sigurni u **korake koje preduzimate nakon reklamacije?**

Kako postupate u situaciji kad potrošač **izgubi račun i nema nikakav dokaz** da je roba/usluga kupljena kod Vas? Šta se dešava kad Vas potrošač **prijavi organizaciji za zaštitu potrošača, inspekciji ili Vas tuži, kakav je dalji postupak?** Zna li **ko je nadležan i kako se vrši nadzor nad Vašim poslovanjem i koje sve sankcije mogu biti izrečene?**

Kako biste dobili adekvatne odgovor na navedene nedoumice i u skladu sa potrebama naših klijenata organizujemo dvodnevnu radionicu, gde će ova tema biti obrađena sa dva aspekta: od strane advokata trgovinskih lanaca iz Advokatske kancelarije Živković Samardžić i višeg savetnika u oblasti tržišnog nadzora.

Neke od tema koje ćemo obrađivati na obuci su:

- Obaveze privrednih subjekata
- Aktivnosti i mere tržišnog nadzora
- Praktična razlika u pogledu odgovornosti prodavaca za nesaobraznost robe i odgovornosti iz garancije;
- Koja su prava i obaveze prodavaca pri oglašavanju robe, a u kontekstu zaštite prava potrošača;
- Koje su specifičnosti u pogledu položaja prodavaca kod "online" prodaje robe;
- Kakva je relevantna sudska praksa u potrošačkim sporovima.

Program obuke je sastavljen od:

- **2 CELODNEVNE RADIONICE** koje će biti održane **25.10. i 29.10.2019.** u prijatnom ambijentu Hotela Moskva, Terazije 20, Beograd.

1. **Radionica: Položaj trgovaca u postupcima za ostvarivanje zaštite prava potrošača**
2. **Radionica: Slobodan protok robe bez nepotrebnih opterećenja za privredu i mehanizmi za vršenje tržišnog nadzora**

- **1 STUDIJSKI MATERIJAL:** Zbirka „Rizik i odgovornost kod trgovinskih ugovora“ – prečišćeni trgovinski ugovori sa pratećim CD-om koji sadrži: oprobane modele, precizne smernice i stručna uputstva za sačinjavanje ugovora.

Ova obuka Vam omogućava:

- pojašnjenja zakonskih definicija važnih pojmova u prodaji robe/pružanju usluga
- razjašnjenja najčešćih pitanja u vezi sa odgovornošću prodavca/pružaoca usluge za kvalitet robe ili usluge
- da razumete pod kojim uslovima kupac može da vrati robu bez nedostataka
- da saznate kako da organizujete obradu reklamacija

- da naučite kako da se postavite u inspekcijskom postupku
 - da razumete mehanizme i način vršenja tržišnog nadzora
 - direktne odgovore na Vaša pitanja
-

Sadržaj

Položaj trgovaca u postupcima za ostvarivanje zaštite prava potrošača

- Relevantni pravni okvir koji uređuje položaj i prava trgovaca u vezi sa ostvarivanjem prava potrošača;
- Mehanizmi za ostvarivanje prava potrošača i kakva je uloga trgovaca s tim u vezi;
- Praktična razlika u pogledu odgovornosti prodavaca za nesaobraznost robe i odgovornosti iz garancije;
- Prava i obaveze prodavaca pri oglašavanju robe, a u kontekstu zaštite prava potrošača;
- Specifičnosti u pogledu položaja prodavaca kod "online" prodaje robe;
- Relevantna sudska praksa u potrošačkim sporovima.

Slobodan protok robe bez nepotrebnih opterećenja za privredu i mehanizmi za vršenje tržišnog nadzora

- Pravni okvir: postojeće stanje i pravci daljeg razvoja;
- Praktična iskustva u primeni mehanizama za ostvarivanje osnovnih prava potrošača sa posebnim osvrtom na rešavanje reklamacije potrošača i ostvarivanje pravo potrošača na bezbednost – zaštitu od robe i usluga koje su opasne po život, zdravlje, imovinu ili životnu sredinu;
- Obaveze privrednih subjekata;
- Aktivnosti i mere tržišnog nadzora.

STUDIJSKI MATERIJAL – Zbirka Rizik i odgovornost kod trgovinskih ugovora sa obrascima i primerima trgovinskih ugovora

BRAND

Sava Pavlović

Vera Despotović

OPŠTI USLOVI

Uplata po profakturi mora biti izvršena najkasnije do datuma valute naznačenoj na profakturi, a u suprotnom važi puna cena obuke. U slučaju otkazivanja učešća od strane učesnika u roku od pet do deset dana, do dana početka obuke, učesniku se vraća iznos umanjen za 30% od ukupnog iznosa usluga iskazanog na profakturi, na ime administrativnih i organizacionih troškova. U slučaju da nije naplaćena profaktura organizator zadržava pravo da fakturiše 30% od pune cene obuke, na ime administrativnih i organizacionih troškova. U slučaju otkazivanja učešća od strane učesnika u roku do pet dana do početka obuke, učesniku se vraća iznos umanjen za 50% iznosa od ukupnog iznosa usluga iskazanog na profakturi, na ime administrativnih i organizacionih troškova. U slučaju da nije naplaćena profaktura organizator zadržava pravo da fakturiše 50% od pune cene obuke, na ime administrativnih i organizacionih troškova. Učesnici koji budu sprečeni da učestvuju u obuci, mogu ustupiti svoju prijavu trećem licu, a organizator zadržava uplatu u celosti. Organizator zadržava pravo da otkáže održavanje obuke i u tom slučaju sve uplate će biti u celosti vraćene. Potpisivanjem ove prijave prihvatate sve gore navedene uslove. Navedeni podaci sa narudžbenice se mogu upotrebiti u promotivne svrhe, ali neće biti prosleđivani trećim licima.