

Anmeldung

Fax: 0221 77 44 51 32
Email nestler@germanfashion.net

WORKSHOP Reklamationsmanagement
ORT Düsseldorf
TERMIN 14.03.2019
KOSTEN € 250,- + 19 % MwSt. pro Person: Mitglied **GermanFashion**
 € 390,- + 19 % MwSt. pro Person: Nichtmitglied

Wir melden folgende Mitarbeiter verbindlich zu dieser Veranstaltung an:

_____	_____	_____
Name, Vorname	Name, Vorname	Name, Vorname
_____	_____	_____
Position	Position	Position
_____	_____	_____
Telefon	Telefon	Telefon
_____	_____	_____
Email	Email	Email

UNS IST BEKANNT:

Bei Absagen innerhalb der letzten 7 Tage vor Workshopbeginn muss die volle Workshopgebühr berechnet werden.
Bei Absagen 8 bis 14 Tage vor Workshopbeginn müssen wir 50 % der Workshopgebühr in Rechnung stellen.
Bitte buchen Sie Ihre Anreise und eventuelle Übernachtungen erst dann, wenn Sie die Teilnahmebestätigung inklusive Rechnung erhalten haben.

Unsere Workshops dienen der Fortbildung und dem persönlichen Austausch. Mit der Anmeldung sind Sie daher damit einverstanden, dass wir Ihren Namen und Ihre Firmenadresse in ein Teilnehmerverzeichnis aufnehmen, das alle Teilnehmer und Referenten dieser Veranstaltung erhalten.

RECHNUNGSANSCHRIFT:

Firmierung

Straße und Hausnummer

PLZ und Ort

FIRMENSTEMPEL UND UNTERSCHRIFT:

GermanFashion Modeverband Deutschland e.V. · Von-Groote-Straße 28 · 50968 Köln

An
unsere Mitgliedsfirmen
sowie
Seminarverteiler

Köln, 17.01.2019

Workshop: Reklamationsmanagement

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie berichten uns immer häufiger von Ihren Problemen mit angeblichen oder echten Reklamationen sowohl des Handels als auch zunehmend des Endverbrauchers. Die Anspruchshaltung beider wird immer fordernder und so verwundert es nicht, dass unser Workshop Reklamationsmanagement sich in den letzten Jahren zu einem „Dauerbrenner“ in unserem Seminarprogramm entwickelt hat. Dabei entwickeln wir seine Inhalte immer weiter und bereichern ihn durch die vielen Erfahrungsberichte der Teilnehmer an.

Im ersten Teil erläutern wir Ihnen die rechtlichen Spielregeln, die festlegen, wer wie lange wem gegenüber was reklamieren darf. Der Nachmittag dient einem moderierten Erfahrungsaustausch der Teilnehmer untereinander und der Gruppenarbeit an konkreten Einzelfällen.

Mit freundlichen Grüßen



GermanFashion
Thomas Lange

Themenplan

Reklamationsmanagement

1. Garantiehaftung, § 443 BGB
 - 1.1. Definition
 - 1.2. Praxisbeispiele
 - 1.3. Inhalt
 - 1.4. Verjährung
 - 1.5. Risiken

2. Produkthaftung, § 1 ProdHaftG und § 823 BGB
 - 2.1. Definition und Haftungsumfang
 - 2.2. Anspruchsgrundlagen aus ProdHaftG und BGB
 - 2.3. Verjährung

3. Gewährleistungshaftung, § 437 BGB
 - 3.1. Industrie gegenüber dem Handel
 - 3.1.1. Mangel
 1. Vereinbarte Eigenschaften der Ware
 2. Ohne konkrete Vereinbarung: Handelsüblichkeit
 3. Ermittlung der Handelsüblichkeit
 - 3.1.2. Haftungsumfang
 1. Ohne Vereinbarung: BGB/HGB
 2. AGBs: Einheitsbedingungen
 - 3.1.3. Verjährung
 1. Regelverjährung 2 Jahre
 2. Einschränkung durch Untersuchungs- und Rügepflicht
 3. Sonderverjährung 5 Jahre
 4. Berechnung der Verjährungsfrist
 - 3.1.4. Beweisfragen
 - 3.2. Handel gegenüber dem Endverbraucher
 - 3.2.1. Mangel
 - 3.2.2. Haftungsumfang
 - 3.2.3. Verjährung
 - 3.2.4. Verbraucherrechte im Internethandel
 - 3.2.5. Blick ins Ausland

EINZELFÄLLE UND ERFAHRUNGSAUSTAUSCH

Workshop

Reklamationsmanagement

INHALT	Der Workshop wird den Teilnehmern alle notwendigen Kenntnisse über die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Reklamationsbearbeitung vermitteln. In kurzen Lerneinheiten werden die Inhalte vermittelt und mit Wissenstests der Erfolg kontrolliert. Darüber hinaus werden typische Reklamationen vorgestellt, in Gruppenarbeit Lösungen erarbeitet und ein moderierter Erfahrungsaustausch durchgeführt.
ZIELGRUPPE	Geschäftsleitung, Produktmanagement, Mitarbeiter aus Verkauf und Kundenservice
ORT	Sheraton Düsseldorf Airport Hotel Terminal Ring 4, 40474 Düsseldorf
TERMIN	Donnerstag, 14. März 2019 10.00 Uhr bis 16.30 Uhr
WORKSHOPKOSTEN	€ 250,- + 19 % MwSt. pro Person für Mitglieder € 390,- + 19 % MwSt. pro Person für Nichtmitglieder
REFERENT	RA Thomas Rasch