



NAJLEPSZE PRAKTYKI W E-COMMERCE

PANEL DYSKUSYJNY Z UDZIAŁEM LIDERÓW BRANŻY E-COMMERCE

Inspirujące spotkania z ekspertami wskażą kierunek m.in.:

- Jak być o krok dalej i sprawić, by klient mimo niezadowolenia wrócił?
 - Jak budować lojalność klientów?
- Na jakie rozwiązania postawić w automatyzacji procesów reklamacyjnych?
 - Cross-border w e-commerce – jak wykorzystać ten potencjał?
- Co z prawem do zwrotu i reklamacji świeżych artykułów spożywczych. Zasady w e-grocery

PRELEGENCI



Ani Sokołowska

Kancelaria Prawna

Cebula i Współpracownicy



Ewelina Siedlecka

Hurtum.pl



Wojciech Zięba

Decathlon



Patrycja Sass-Staniszevska

Izba Gospodarki
Elektronicznej



Przemysław Strzałka

AGDmaster.com

PATRONAT MEDIALNY



e-COMMERCE POLSKA
IZBA GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

e-commerce
& digital marketing

PARTNERZY MERYTORYCZNI



Cebula i Współpracownicy
KANCELARIA PRAWNA



IAI S.A. THE BEST
ONLINE SOLUTIONS
SELLING SOLUTIONS

hurtum
ZAKUPY DLA BIZNESU



REKLAMACJE–WYMIANA–ZWROTY NAJLEPSZE PRAKTYKI W E-COMMERCE

Sposób postępowania ze zwrotami i zarządzanie nimi stanowi jedno z głównych wyzwań dla e-commerce.

Z badania Blue Media wynika, że dla ponad jednej trzeciej kupujących możliwość szybkiego i łatwego zwrotu towaru i przystępnej procedury reklamacyjnej to jeden z kluczowych czynników, jakie biorą pod uwagę przy zakupach w e-sklepie.

Nic tak nie pokazuje podejścia sklepu do klienta jak przebieg procesu reklamacyjnego.

Co z tego, że strona działa świetnie, a złożenie zamówienia jest bardzo proste. Co w sytuacji, kiedy produkt zaczyna się psuć, usługa nie spełnia oczekiwań, a zamówione buty okazują się za małe?

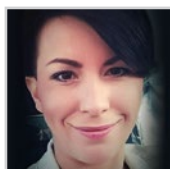
Odpowiednia polityka zwrotów i reklamacji to świetne narzędzie do budowania lojalności klientów.

Kto powinien wziąć udział w spotkaniu:

- dyrektorzy, managerowie, kierownicy i specjaliści ds. e-commerce
- dyrektorzy, kierownicy i specjaliści ds. obsługi klienta
- dyrektorzy, kierownicy i specjaliści ds. reklamacji

oraz wszystkie osoby zainteresowane profesjonalną obsługą reklamacji, zwrotów i zamówień.

Serdecznie zapraszam do udziału!



Anna Kowalkowska

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Anna Kowalkowska'.

Project Manager

9:00	Rejestracja uczestników. Poranna kawa
9:30	Oficjalne rozpoczęcie. Powitanie uczestników i prelegentów Anna Kowalkowska – Project Manager, Dziennik Rzeczpospolita
9:35	Reklamacje, wymiana i zwroty, czyli jak spełnić oczekiwania wymagającego e-konsumenta? Panel dyskusyjny Moderator: Patrycja Sass-Staniszevska – Prezes Zarządu, Izba Gospodarki Elektronicznej Uczestnicy: Rafał Stępniewski – CEO, Rzetelna Grupa Robert Sowiński – Radca Prawny, Ekspert ds. mediacji konsumenckich, Partner Sowiński i Partnerzy Wojciech Tomaszewski – Dyrektor ds. Marketingu i E-commerce, ANSWEAR.com Wojciech Zięba – E-commerce & Omnichannel Director, Decathlon
10:30	Przerwa na kawę
10:45	Reklamacje, wymiana i zwroty e-commerce – wymogi prawne Ani Sokołowska – Prawnik w Kancelarii Prawnej Cebula i Współpracownicy <ul style="list-style-type: none">■ Co powinien zawierać prawidłowo skonstruowany regulamin e-commerce?■ Nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez sklepy internetowe i ich konsekwencje■ Jakie klauzule umowne są uznane za niedozwolone w procesie reklamacji/zwrotu/wymiany?■ Typowe błędy w procesie obsługi reklamacji, wymiany i zwrotu – sprzedaż konsumencka
11:45	A jak to wygląda w e-grocery? Witold Jelito – Radca prawny w Kancelarii Prawnej Cebula i Współpracownicy <ul style="list-style-type: none">■ Uprawnienia klienta w związku z reklamacją/zwrotem/wymianą towaru. Przedstawienie dopuszczalnego zakresu ograniczeń tych uprawnień w świetle obowiązujących przepisów z uwzględnieniem różnic: konsumentów – podmiotów profesjonalnych■ Uprawnienia klienta i obowiązki przedsiębiorcy w zależności od rodzaju produktów oferowanych w ramach e-grocery■ Obowiązki przedsiębiorcy względem klientów w zależności od modelu prowadzonej działalności e-grocery
12:30	Przerwa na lunch
13:15	Wdrożenie zwrotów oraz obsługa posprzedażowa jako narzędzie do budowania satysfakcji i lojalności klienta – case study Paweł Jarecki – Director Customer Satisfaction and Aftersales Management, Black Red White <ul style="list-style-type: none">■ Co ma największy wpływ na zwroty?■ Zwroty – czy to się opłaca?■ Praktyczne aspekty wdrażania zwrotów w firmie handlowej i produkcyjnej■ Obsługa posprzedażowa jako budowanie lojalności i satysfakcji klientów
14:00	Jak usprawnić obsługę zwrotów w Twojej firmie? Sprawdzone praktyki z branży – case study Furgonetka.pl Edyta Szymanowska – Marketing Manager, Furgonetka.pl <ul style="list-style-type: none">■ Jak obsługa zwrotów wpływa na funkcjonowanie Twojej firmy? Dlaczego to takie ważne?■ Polityka zwrotów – czego się wystrzegać?■ Sprawdzone sposoby na realizację zwrotów do klientów
14:45	Przerwa na kawę
15:00	Reklamacje, wymiany, zwroty – czego nie robić, aby nie stracić klienta? Małgorzata Olszewska – Head of Ecommerce Szumisie, Digital Transformation Consultant <ul style="list-style-type: none">■ Dlaczego klient do nas wraca – o tym, jak ważna jest obsługa klienta■ Co robić, a czego unikać? Na podstawie własnych doświadczeń i błędów, gdyż „błędy to wielkie chwile”
15:45	Zakończenie pierwszego dnia

9:00

Rejestracja uczestników. Poranna kawa

9:30

Im łatwiejszy zwrot zamówienia internetowego, tym wyższy zysk? O optymalizacji zwrotów i dwóch innych zaskakujących metodach na szybki wzrost sprzedaży

Maciej Paukszefo – IAI S.A.

- Jak szybko i niedrogo zbudować taki kanał zwrotów i reklamacji, który pozwala kupującemu na swobodę i samodzielność?
- Jak wpływa to na zaufanie kupujących, a w konsekwencji na typowe e-commerce'owe wskaźniki?
- Czy to źle, że kupujący zwracają zamówienia?
- Czy zwroty muszą być darmowe?
- Jak rozliczyć zwrot najwygodniej dla sklepu i dla kupującego?
- Czy wydłużać czas na zwrot powyżej 14 dni?
- Sprawdzone metody i narzędzia, dzięki którym nieuzasadnionych i niepotrzebnych zwrotów będzie mniej, a liczba zwrotów osiągnie zdrowy, naturalny poziom

10:20

Cross-border w e-commerce – perspektywy i wyzwania. Case study AGDmaster.com

Przemysław Strzałka – CTO & Co-Founder, AGDmaster.com

- Sprzedaż transgraniczna jako nowy trend – Twój sklep internetowy przekracza granice kraju
- Jak wykorzystać ten potencjał? Jak czerpać z cross-border, by nie stał się on udawką?
- Specyfika obsługi reklamacji i zwrotów „na odległość”

11:00

Przerwa na kawę

11:15

Obsługa klienta biznesowego w kontekście reklamacji na rynku handlu FMCG – case study

Ewelina Siedlecka – Founder & CEO, Hurtum.pl

- Różnica w obsłudze klienta e-commerce B2B vs B2C
- Aspekty rozwoju rynku B2B w handlu elektronicznym
- Najczęstsze przykłady reklamacji w obszarze FMCG na rynku biznesowym i sposoby ich eliminacji
- Budowanie lojalności klienta biznesowego na wczesnym etapie rozwoju nowoczesnych kanałów sprzedaży

12:00

Przerwa na lunch

12:45

Jak poprzez obsługę reklamacji i zwrotów budować przewagę konkurencyjną w e-commerce?

Dawid Maruń – Deep Dimension Design

- Dlaczego obsługa reklamacji i zwrotów może być elementem przewagi konkurencyjnej?
- Automatyzacja procesów reklamacyjnych – na jakie rozwiązania postawić?
- BOK, a procedury

13:30

Indywidualne podejście do reklamacji i zwrotów w sklepie internetowym.

Dobre praktyki i rozwiązania

Dawid Maruń – Deep Dimension Design

- Jak sklepy mogą rozszerzać obowiązujące przepisy dotyczące reklamacji i zwrotów
- Dokumenty reklamacyjne – wersja papierowa, czy może elektroniczna?
- Ciekawe przykłady związane z reklamacjami i zwrotami w e-commerce
- Podejście indywidualne – co oznacza w przypadku reklamacji?

14:00

Przerwa na kawę

14:15

Jak badać i klasyfikować przyczyny zwrotów i reklamacji?

Magda Staszczuk – Ecommerce Manager CEE, TOUS

- Jakie możliwości analityczne i narzędzia wybrać do klasyfikacji zwrotów i reklamacji?
- Jak wykorzystać klasyfikację do kontroli procesów posprzedażowych?

15:00

Zakończenie, wręczenie certyfikatów



Paweł Jarecki – Director Customer Satisfaction and Aftersales Management, Black Red White

Menadżer z ponad 10 letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami na styku organizacji, klienta oraz technologii. Twórca pierwszego w Polsce komercyjnego wirtualnego asystenta www.fido.pl, dzisiejszego światowego lidera w zakresie algorytmów sztucznej inteligencji. W latach 2003–2009 współtwórca i zarządzający serwisem edukacyjnym Narodowego Banku Polskiego www.nbportal.pl. Menadżer projektów w PKO TFI. Od sierpnia 2012 r. zarządzający projektem poprawy satysfakcji klientów Grupy PKP, twórca i Dyrektor Departamentu Spraw Klienta Grupy PKP. W latach 2014–2016 Dyrektor Wykonawczy/ Prokurent PKP Intercity S.A zarządzający pionem jakości i obsługi posprzedażowej. Od maja 2016 r. do stycznia 2019 r. związany Grupą Kapitałową Black Red White jako Dyrektor Pionu Zarządzania Satysfakcją i Obsługi Posprzedażowej.



Witold Jelito – Prawnik w Kancelarii Prawnej Cebula i Współpracownicy

Ukończył prawo na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Radca prawny wpisany na listę radców prawnych prowadzoną przez Radę Okręgowej Izby Radców Prawnych w Krakowie. W obszarze jego zainteresowań pozostają prawo gospodarcze, ze szczególnym uwzględnieniem prawnych aspektów rynku e-commerce oraz kontraktów występujących w projektach informatycznych oraz prawo spółek.



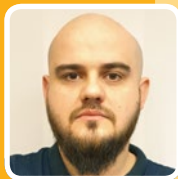
Dawid Maruń – Deep Dimension Design

Od 8 lat zajmuje się content marketingiem, jednak nie jest mu obcy e-handel, któremu poświęcił ponad 11 lat swojego „życia zawodowego”. Teraz bardziej skupia się tworzeniu wysokiej jakości treści dla e-commerce oraz wspiera sklepy internetowe w obsłudze klienta. Uwielbia procesowe podejście do zagadnień w e-commerce oraz nietypowe case studies, pokazujące, że każdego klienta można potraktować indywidualnie. W wolnych chwilach pisze o popkulturze na blogu marudzenie.pl. Zakochany jest w elektronice lat 80. oraz w swoich dwóch szpicach wilczych.



Małgorzata Olszewska – Head of Ecommerce Szumisie, Digital Transformation Consultant

Od 6 lat w ecommerce, od 10 w handlu, od 16 w digitalu, od zawsze w marketingu relacji. Odpowiedzialna za wdrożenie i prowadzenie sprzedaży internetowej Kazar i podejścia omnichannelowego w firmie wraz z obsługą klienta (BOK). Obecnie prowadzi działania e-commerce dla firmy Szumisie oraz wspiera mniejsze i większe projekty consultingowe. Patrzy na technologie i systemy przez pryzmat potrzeb Klienta, spójności komunikacji i wspólnego celu, jakim jest sprzedaż.



Maciej Paukšto – IAI S.A.

Prawie 10 lat w branży ecommerce, od 3 lat związany z firmą IAI S.A. W codziennej pracy aktywnie wspiera merchantów internetowych w zakresie doboru indywidualnych, dopasowanych do branży rozwiązań, które finalnie przełożą się na wysoki poziom konwersji w nowo powstałym sklepie internetowym. Ma na koncie dziesiątki udanych wdrożeń. Z uwagą śledzi najnowsze trendy w ecommerce, a także te związane z szeroko pojętą tematyką UX/UI. Prywatnie pasjonuje się marketingiem internetowym, grafiką cyfrową, programowaniem oraz szachami.



Patrycja Sass-Staniszevska – Prezes Zarządu, Izba Gospodarki Elektronicznej

Prezes Zarządu Izby Gospodarki Elektronicznej, a wcześniej Członek Zarządu (e-Izby), której misją jest rozwój polskiej branży gospodarki cyfrowej poprzez współpracę, wymianę know-how, działania legislacyjne oraz reprezentację wspólnych interesów. Członek Koalicji na Rzecz Obrotu Bezgotówkowego i Mikropłatności, która powstała wiosną 2007 r. z inicjatywy Związku Banków Polskich oraz Członek Board of Directors Ecommerce Europe. Z e-Izbą związana od początku jej działania. Odpowiedzialna za rozwój strategiczny Izby w zakresie cyfryzacji finansów, polskiej medycyny oraz e-commerce. Z branżą interaktywną związana od 11 lat. Wcześniej pracowała w IAB Polska, gdzie tworzyła organizację marketingu online od podstaw oraz w Eniro Polska (Panorama Firm), pełniąc funkcję rzecznika prasowego. Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego. Prywatnie mama cudownej Leny.



Ewelina Siedlecka – Founder & CEO, Hurtum.pl

Pomysłodawca i prezes HURTUM – pierwszej i największej w Polsce platformy marketplace dla biznesu na rynku dóbr szybkozbywalnych (FMCG). Twórca Strefy marek Allegro oraz propagator mobilności Grupy Allegro, manager między innymi w T-Mobile i Orange. Ekspert w zakresie rozwiązań e-commerce oraz mobile. Orędowniczka perfekcyjnego user experience. Mama trójki dzieci i zapalona podróżniczka.



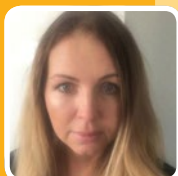
Ani Sokołowska – Prawnik w Kancelarii Prawnej Cebula i Współpracownicy

Absolwentka prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Głównym obszarem zainteresowania zawodowego prelegentki jest prawo gospodarcze, prawo własności intelektualnej oraz prawo ochrony danych osobowych. Posiada doświadczenie w kierowaniu projektami wdrożeniowymi z zakresu ochrony danych osobowych w branży IT i e-commerce.



Robert Sowiński - Radca prawny, Partner w Kancelarii Sowiński i Partnerzy Kancelaria Radców Prawnych i Doradcy Podatkowego Sp. p.

Blisko 10 lat kierował działem prawnym jednej ze spółek akcyjnych z udziałem Skarbu Państwa. Jako radca prawny reprezentował swoich Klientów w sporach cywilnych, konsumenckich oraz gospodarczych przed sądami powszechnymi i Sądem Najwyższym. Doradzał polskim i zagranicznym przedsiębiorcom w procesach restrukturyzacyjnych, zawiązywania, łączenia, przekształcania oraz wydziałania spółek, przygotowywał i negocjował kontrakty wdrożeniowe i serwisowe dla podmiotów z branży IT. Współtwórca i jeden z pomysłodawców serwisu przeznaczonego dla konsumentów Gwarant.com. Ekspert legislacyjny Izby Gospodarki Elektronicznej z siedzibą w Warszawie. Mediator elektronicznej platformy ODR elzby.



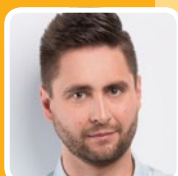
Magda Słazczyk – Ecommerce Manager CEE, TOUS

Z marketingiem i ecommerce związana od blisko 10 lat. Od stycznia 2016 roku odpowiada za strategię online, customer service, szeroko pojętą sprzedaż i podniesienie konkurencyjności w kanale internetowym oraz mobilnym www.touspolska.pl oraz www.touscesko.cz z naciskiem na tworzenie i rozwijanie nowych projektów internetowych, w tym z zakresu omnichannel. Swoje doświadczenie w budowaniu marek oraz ecommerce zdobyła pracując dla sieci sklepów Top Secret, Wójcik Fashion, księgarni internetowej www.gandalf.com.pl oraz www.nexterio.pl. Prywatnie pasjonatka joggingu oraz salsy.



Rafał Stępniewski – Prezes zarządu, Rzetelna Grupa Sp. z o.o.

Prezes zarządu Rzetelna Grupa Sp. z o.o., właściciela marki Rzetelny Regulamin, w ramach której przedsiębiorcy otrzymują wsparcie prawne w zakresie prowadzenia e-biznesu oraz mogą przejść proces certyfikacji swoich sklepów pod kątem prawnym. Z branżą e-commerce związany od ponad 10 lat. Redaktor naczelny serwisu www.prawokonsumenckie.pl i miesięcznika RODO Magazyn. Manager z 20-letnim doświadczeniem w branżach IT&T, zarządzaniu, sprzedaży i marketingu. Autor wielu publikacji z zakresu prawa e-commerce.



Przemysław Strzałka – CTO & Co-Founder, AGDmaster.com

Zarządza jednym z największych e-commerce'ów oferujących części zamienne do rozmaitych urządzeń. Poza pracą miłośnik nowych technologii, a w pracy zapalony wojownik optymalizacji i automatyzacji. W swojej pracy odpowiada za rozwijanie skalowanej architektury e-commerce. Nie straszy go wyzwania wielkich ilości danych, kursujących pomiędzy lokalną infrastrukturą, a całą galaktyką Marketplace'ów, gdzie zgodnie z założeniami omnichannel'owości stara się lokować ofertę sklepu.



Edyta Szymanowska – Marketing Manager, Furgonetka.pl

Od ponad 7 lat związana jest z marketingiem, branżą kurierską oraz polskim rynkiem e-commerce. W firmie Furgonetka.pl od 3 lat odpowiedzialna jest za komunikację marki oraz popularyzację nowoczesnych rozwiązań logistycznych wśród klientów. Wcześniejsze doświadczenia zawodowe zarówno marketingowe, jak i w zarządzaniu projektami zdobywała pracując w spółkach należących do grupy kapitałowej Integer.pl. Absolwentka dziennikarstwa i komunikacji społecznej.

REKLAMACJE-WYMIANA-ZWROTY. NAJLEPSZE PRAKTYKI W E-COMMERCE

TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA:

21–22 marca 2019 r., Dziennik „Rzeczpospolita”, Prosta Office Center, ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: NIP:

ulica, nr domu, nr lokalu: Miejscowość/Kod pocztowy:

Telefon: Faks: e-mail:

Informujemy, że Administratorem Twoich danych osobowych jest Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 51, 00–838 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy Sąd Gospodarczy XII Wydział Rejestrowy pod numerem KRS: 0000660475 Celem przetwarzania Twoich danych (imię, nazwisko, adres email, stanowisko, numer telefonu) jest realizacja projektu „Reklamacje-wymiana-zwroty. Najlepsze praktyki w E-commerce”, świadczenie usług drogą elektroniczną oraz działania marketingowe dotyczące produktów spółki Gremi Media. W związku z przetwarzaniem tych danych przysługują następujące prawa:

- dostęp do danych, w tym uzyskania kopii danych,
- żądanie sprostowania danych,
- usunięcie danych (w określonych sytuacjach),
- wniesienie skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- ograniczenie przetwarzania danych.

W zakresie w jakim dane są przetwarzane w ramach świadczonej usługi (dane niezbędne do świadczenia usługi) można także skorzystać z:

- prawa do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od administratora danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.

W celu skorzystania z powyższych praw udostępniamy następujące kanały komunikacji:

FORMA PISEMNA / Adres: Gremi Media SA, ul. Prosta 51, 00–838 Warszawa

POCZTA ELEKTRONICZNA / Adres email: dane_osobowe@rp.pl

DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych.
- Akceptuję regulamin wydarzenia.

Imię i nazwisko: Stanowisko:

e-mail: Telefon:

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, na udostępniony przeze mnie adres poczty elektronicznej i numer telefonu informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, oraz partnerom wydarzeń na przetwarzanie ich przez w/w podmioty w celu marketingu bezpośredniego ich produktów lub usług oraz w celu przesyłania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media SA z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych.
- Akceptuję regulamin wydarzenia.

CENA:

1850 zł/os + 23% VAT przy zgłoszeniu do 1 marca 2019 r.

2250 zł/os + 23% VAT przy zgłoszeniu po 1 marca 2019 r.

Cena obejmuje: udział w szkoleniu, materiały, lunch, przerwy kawowe.

UWAGI:

REKLAMACJE-WYMIANA-ZWROTY. NAJLEPSZE PRAKTYKI W E-COMMERCE

TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA:

21-22 marca 2019 r., Dziennik „Rzeczpospolita”, Prosta Office Center, ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa

WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie www.konferencje.rp.pl, e-mailem pod adres anna.szalaj@rp.pl (dalej „Zgłoszenie”) oraz otrzymanie e-mailowego potwierdzenia o uczestnictwie w usłudze edukacyjnej.
- Przesłane Uczestnikowi przez Organizatora potwierdzenie Zgłoszenia równoznaczne jest z zawarciem umowy o świadczenie usługi edukacyjnej, stanowi warunek dopuszczenia do usługi edukacyjnej oraz podstawę do obciążenia Uczestnika opłatą za usługę.
- Wpłaty należy dokonać w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania wezwania do dokonania płatności za udział w usłudze edukacyjnej, nie później jednak niż 2 (dwa) dni przed jej rozpoczęciem. Wpłaty należy dokonać na rachunek:
Gremi Media S.A. ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa
Ing Bank Śląski S.A. 14 1050 1025 1000 0090 3096 4259
 Niedokonanie wpłaty we wskazanym terminie nie jest jednoznaczne z rezygnacją Uczestnika z udziału w usłudze edukacyjnej.
- Uczestnik jest uprawniony do rezygnacji z usługi edukacyjnej na następujących zasadach:
 - rezygnacja winna zostać złożona na piśmie i przesłana Organizatorowi w trybie wskazanym w ust. 1;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie co najmniej 21 (dwudziestu jeden) dni przed jej rozpoczęciem Organizator obciąża Uczestnika opłatą administracyjną w wysokości 400 zł + 23% VAT;
 - w przypadku doręczenia rezygnacji w terminie krótszym niż 21 (dwadzieścia jeden) dni przed jej rozpoczęciem, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku nieodwołania zgłoszenia uczestnictwa oraz niewzięcia udziału w wydarzeniu, zgłaszający Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty pełnych kosztów uczestnictwa w usłudze edukacyjnej (100% ceny) wynikających z zawartej umowy.
- W przypadku gdyby usługa edukacyjna nie odbyła się z powodów niezależnych od Organizatora, Uczestnikowi zostanie zaproponowany, według uznania Organizatora, udział w usłudze edukacyjnej w innym terminie lub w ciągu 14 dni roboczych zostanie zwrócona pełna kwota wpłaty.
- Dokonanie Zgłoszenia jest równoznaczne z akceptacją niniejszych warunków oraz akceptacją warunków Regulaminu i upoważnieniem Organizatora do wystawienia faktury VAT bez składania podpisu przez Uczestnika albo osobę upoważnioną ze strony zgłaszającego Uczestnika.
- Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian dot. programu, prelegentów oraz do odwołania wydarzenia.

miejsceowość, data i podpis	pieczętka firmy