

WARSZTATY

# ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE UBEZPIECZEŃ

Reklamacja jako zysk, a nie koszt



W PROGRAMIE M.IN.:

**Reklamacje dotyczące likwidacji szkód** – konfrontacja obowiązujących aktów prawnych

**Wyzwania procesu reklamacyjnego** w kontekście ustawy reklamacyjnej

**Pozasądowe** rozwiązywanie sporów konsumenckich

**Obsługa reklamacji trudnych i niestandardowych** na rynku ubezpieczeń

Reklamacje w obszarze **contact center**

**Cyfrowe rozwiązania** w obszarze obsługi reklamacji

Bądź gotowy na usprawnianie procesów reklamacyjnych w swojej organizacji!

- 10 INSPIRUJĄCYCH SESJI TEMATYCZNYCH
- PRAKTYCZNE ROZWIĄZANIA DEDYKOWANE BRANŻY UBEZPIECZENIOWEJ
- ANALIZA PROCESU REKLAMACYJNEGO W PRAKTYCE
- WYBITNI EKSPERCI DOŚWIADCZENI W OBSZARZE OBSŁUGI REKLAMACJI
- INTERAKTYWNA FORMUŁA POZWALAJĄCA NA ZDOBYCIE NIEZBĘDNEJ WIEDZY

Obszar szczegółowych regulacji prawnych dotyczących rozpatrywania reklamacji konsumentów stawia firmy z branży ubezpieczeniowej przed ogromnym wyzwaniem. Zmuszone są bowiem do dokonania zmian administracyjno-prawnych, szkolenia personelu, prowadzenia dodatkowej sprawozdawczości etc., w związku z szeregiem obowiązków, jakie nakłada na te podmioty obowiązujące prawo.

Zapraszamy na warsztaty, w ramach których wspólnie z ekspertami odpowiemy na szereg pytań o to:

- jakie są najczęstsze skargi klientów towarzystw ubezpieczeniowych i jak dostosować się do rekomendacji Rzecznik Finansowego
- jaka jest odpowiedzialność odszkodowawcza towarzystw ubezpieczeniowych
- jak w praktyce stosować przepisy prawa służące zabezpieczeniu interesów klientów, zarówno konsumentów, jak i klientów indywidualnych
- jak usprawniać procesy reklamacji, skarg i odwołań i sprawić, by stały się wyznacznikiem wysokiej jakości obsługi klienta
- jak wykorzystywać kanały Digital w obsłudze reklamacji

Jeśli chcesz dowiedzieć się jak tworzyć standardy obsługi reklamacji i skutecznie stosować ich egzekwowanie w dedykowanych zespołach – nasz warsztat będzie doskonałą wskazówką.

**Udowodnimy, że reklamacje to doskonała baza wiedzy, którą można wykorzystać w celu ulepszenia oferty!**

Serdecznie zapraszamy do udziału!

9:00

Rejestracja uczestników. Powitalna kawa

9:30

**Dokąd zmierza rynek po dwóch latach obowiązywania ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym****Tomasz Kowolik – Adwokat, kancelaria Duraj Reck i Partnerzy**

- Czy czas na redefinicję reklamacji na rynku finansowym?
- Prawa podmiotu rynku ubezpieczeń – adresata reklamacji klientów
- Relacje ustawy do innych ustaw (w tym ustawy o prawach konsumenta)

10:20

**Reklamacje w świetle nowej ustawy o dystrybucji ubezpieczeń****Marta Szwarczyńska – Prawnik, CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang****Cezary Chutek – Adwokat, CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang**

- Praktyczne aspekty realizacji obowiązków informacyjnych związanych z reklamacjami
- Krąg osób uprawnionych do złożenia reklamacji oraz przedmiot reklamacji
- Potencjalne sankcje dla dystrybutorów
- Podwójny reżim reklamacji dotyczących niektórych dystrybutorów

11:00

Przerwa na kawę

11:20

**Obowiązki informacyjne ubezpieczyciela – zasady informowania o postępowaniu reklamacyjnym****Przemysław Ryba – CEO, Prawnik, kancelaria prawna Claim & Insurance Consulting**

- Jak odróżnić reklamację od wniosku, udzielania informacji oraz innych oświadczeń klienta:
  - pojęcie „bezzwłocznie”
  - miejsce obowiązku przyjęcia reklamacji
  - osoby upoważnione do przyjęcia reklamacji
  - rozpatrywanie reklamacji telefonicznie
- Zakres odpowiedzi na reklamację (część faktyczna i prawna reklamacji)

12:00

**Obsługa reklamacji trudnych i niestandardowych na rynku ubezpieczeń****Sławomir Kozieł – Prezes Zarządu, 4CS Sp. z o.o.**

- Obsługa i procesowanie kolejnych reklamacji w tej samej sprawie
- Zasady reagowania wobec próby szantażu oraz próby zastraszania pracowników
- Próba wyłudzenia odszkodowania z wykorzystaniem Ustawy Reklamacyjnej – zasady rozpatrywania zgodnie z wolą Klienta

13:00

Przerwa na lunch

14:00

**Alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR)  
na rynku ubezpieczeniowym****Mateusz Mroczek – Prawnik, kancelaria Traple Konarski Podrecki i Wspólnicy**

- Główne cechy i zalety ADR – wprowadzenie do zagadnienia alternatywnego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku ubezpieczeniowym
- Omówienie podstawowych regulacji ustawowych w dziedzinie ADR
- Prawa i obowiązki przedsiębiorcy oraz konsumenta związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich
- Omówienie ogólnych zagadnień proceduralnych
- Case study – wszczynanie, przebieg i zakończenie postępowań polubownych przed:
  - Rzecznikiem Finansowym
  - Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego

15:30

**Skutki przekroczenia terminu odpowiedzi na reklamację z perspektywy  
Rzecznika Finansowego****Tomasz Młynarski – Radca prawny, Biuro Rzecznika Finansowego**

16:15

Zakończenie pierwszego dnia warsztatów

9:00

Rejestracja uczestników. Poranna kawa

9:30

**Reklamacje w obszarze contact center. Jak zarządzać i szkolić pracowników zaangażowanych w skargi i odwołania?****Elżbieta Gierczyńska – Customer Champion, AVIVA**

- Mapa zachowań – jak skatalogować reakcje niezadowolonych klientów na potrzeby działań operacyjnych
- Proces szkoleniowy – jak wykorzystać mapę zachowań, żeby zadbać o emocje pracowników
- Odpowiedź na reklamację – jak odmówić, żeby na koniec Klient i tak czuł się usatysfakcjonowany? O sztuce formułowania komunikatów odmownych.
- Jak organizować strukturę ds. reklamacji – jeden zespół (centralizacja) czy merytoryczne jednostki (zespoły rozproszone)? Jak dopasować do charakteru i możliwości organizacji
- Jak tworzyć standardy odpowiedzi na reklamacje i egzekwować ich skuteczne stosowanie

11:00

Przerwa na kawę

11:20

**Jak zarabiać na reklamacjach. Reklamacje jako zysk a nie koszt****dr Agnieszka Grostal – CEO, Salents**

- Co nam mówią reklamacje – jak wykorzystać informację zwrotną do opracowania oferty
- Jak procesować pisma tworzone w oparciu o emocje i niezadowolenie
- Reklamacja-skarga-odwołanie. Efektywna analiza jakościowa procesów i wniosków reklamacyjnych

12:20

**Przejrzysta oraz wspierająca „komunikacja” = nowa jakość działań operacyjnych firm ubezpieczeniowych bez reklamacji****Przemysław Rybarczyk – Partner zarządzający, TAK! Tylko dobre rozwiązania**

- Wsparcie językowe w procesie przeprowadzania klienta przez ofertę. Sformułowania strukturyzujące oraz porządkujące tok rozmowy, tak aby klient nie gubił się podczas rozmowy
- Skuteczna architektura pytań o potrzeby i wątpliwości klienta w celu eliminacji czynników generujących reklamacje
- Techniki aktywnego słuchania w celu budowania więzi z klientem oraz porządkowania rozmowy
- Zwięzły język korzyści w kontekście poczucia bezpieczeństwa klienta, a oferta ubezpieczyciela
- Struktura mini-opowieści ilustrujących korzyści ofertowe

13:10

Przerwa na lunch

14:00

### Kanały Digital / Social Media vs proces obsługi reklamacji – dlaczego perfekcyjna strategia nie zawsze działa tak, jak tego chcemy?

#### Monika Czaplicka – Wobuzz

- SM – najważniejszy czy odrębny element wielokanałowej obsługi reklamacji?  
Jak ocenić jego wartość dla całej strategii współpracy z klientem który ma problem
- Najczęstsze oczekiwania konsumentów wobec obsługi w tym kanale?
- Jak zarządzać procesami obsługi reklamacji na najwyższym poziomie
- Facebook jako pierwsza linia frontu. Ile kosztuje nas inwestowanie w najważniejszy kanał kontaktu z niezadowolonym klientem
- Feedback + reakcja = mądrość na przyszłość. Jak wykorzystać trudne sytuacje dla ulepszenia całego serwisu obsługi reklamacji
- Od reklamacji do kryzysu mały krok. Jak uprościć procedury obsługi niezadowolonych klientów w kanale digital
- Dlaczego forward management nie ma szans? Koszty optymalnych procesów zarządzania (edukacja, specjalizacja).
- Obsługa reklamacji a ryzyko utraty: klienta, wizerunku, czasu
- Jak ustalać działania antykryzysowe w obszarze obsługi reklamacji?

15:00

Zakończenie warsztatów. Wręczenie certyfikatów potwierdzających udział



### **Cezary Chutek – Adwokat, CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang**

Specjalizuje się w doradztwie prawnym na rzecz instytucji finansowych, zwłaszcza zakładów ubezpieczeń oraz pośredników ubezpieczeniowych. Jego doświadczenie zawodowe obejmuje m.in.: doradztwo w strukturyzowaniu sieci dystrybucji ubezpieczeń, reprezentowanie w postępowaniach przed Komisją Nadzoru Finansowego, tworzenie i wprowadzanie na rynek produktów ubezpieczeniowych (w tym produktów z obcych jurysdykcji), prowadzenie postępowań dotyczących praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz reprezentację w postępowaniach grupowych w sprawach na tle stosowania klauzul abuzywnych. Jest autorem wielu publikacji z zakresu prawa ubezpieczeń oraz prawa konsumenckiego.



### **Monika Czaplicka – Wobuzz**

W branży online i social media od 11 lat. Z wykształcenia socjolożka, pracuje w swojej agencji Wobuzz dla różnych klientów. Prowadzi fanpage „Kryzysy w social mediach wybuchają w weekendy” oraz bloga czaplicka.eu. Specjalizuje się w kryzysach, hejcie i dbaniu o reputację. Jej debiutancka książka „Zarządzanie kryzysem w social media” nakładem wydawnictwa Helion doczekała się dodruku po kilku miesiącach od pierwszego wydania i tytułu bestsellera. Jedną z autorek II tomu Biblii E-biznesu (nagrodzonej książkowym Oskarem). Często występuje jako prelegentka na wielu wydarzeniach i konferencjach branżowych (gdzie bywa również nagradzana jako najlepsza mówczyni). Wśród jej klientów znajdują się takie marki jak PZU, Empik, dr. Oetker, Łazienki Królewskie, BGŻ BNP Paribas, Provident czy KRPM



### **Elżbieta Gierczyńska – Customer Champion, AVIVA**

Związana z branżą ubezpieczeniową i firmą Aviva od 18 lat. Przez ostatnie 9 lat zgłębiała tajniki call center w obsłudze klienta i sprzedaży ubezpieczeń przez telefon. Obecnie pełni rolę Customer Championa i jest odpowiedzialna za wdrożenie strategii zarządzania doświadczeniem i wiedzą o kliencie w Avivie. Uważa, że ubezpieczenia są ważne a dla klienta powinny być proste i dawać mu wsparcie w trudnych życiowych sytuacjach. Lubi pracę z ludźmi a za stworzenie przyjaznego środowiska pracy otrzymała nagrodę główną w kategorii Manager Call Center 2012 (konkurs zorganizowany przez Institute for International Research). Jako osoba dynamiczna, w celu „wyciszenia” trenuje tai chi, by za chwilę nałożyć słuchawkę na uszy z muzyką metalową.



### **dr Agnieszka Grostal – CEO, Salents**

Ekspertka w zarządzaniu sprzedażą. Właścicielka firmy doradczej Salents. Mentorka w Sieci Przedsiębiorczych Kobiet. Od prawie 20 lat zajmuje się tworzeniem i wdrażaniem strategii sprzedażowych, kreuje taktykę sprzedaży, opracowuje modele biznesowe i wprowadza nowe produkty na polski rynek. Prowadzi cykl praktycznych warsztatów SALES UP! podczas których uczy przedsiębiorców, managerów i dyrektorów sprzedaży, jak skutecznie zwiększyć sprzedaż oraz zyski firmy. Swoją wiedzą i doświadczeniem dzieli się również na blogu [www.agnieszkagrostal.com](http://www.agnieszkagrostal.com). Absolwentka Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu oraz Université Paris II PantheonAssas w Paryżu, wykładowca na wyższych uczelniach ekonomicznych. Zdobywała doświadczenie na stanowiskach managerskich w międzynarodowych korporacjach finansowych, m.in. Banku Handlowym w Warszawie - Citibank, ING Banku Śląskim oraz BBL Asset Management w Paryżu.



### **Tomasz Kowolik – Adwokat, kancelaria Duraj Reck i Partnerzy**

Specjalizuje się w prawie gospodarczym i handlowym, w szczególności w zakresie obsługi spółek prawa handlowego oraz w obsłudze procesów fuzji i przejęć spółek (M&A) i obsłudze procesów przekształceń przedsiębiorstw, a także w przygotowywaniu audytów prawnych i badań due diligence. Posiada doświadczenie w reprezentowaniu klientów w sporach cywilnych i gospodarczych z zakresu dochodzenia roszczeń odszkodowawczych oraz w obsłudze podmiotów gospodarczych m.in. z branż: farmaceutycznej, nieruchomości, motoryzacyjnej, medycznej czy sportowej.

### **Sławomir Kozieł – Prezes Zarządu, 4CS Sp. z o.o.**

Doktorant socjologii, audytor oraz doradca w zakresie konstrukcji procesów reklamacyjnych. Zarządzający firmą specjalizującą się w outsourcingu procesów reklamacyjnych w branżach handlowej, budowlanej oraz ubezpieczeniowej. Autor procedur obsługi klienta reklamacyjnego w firmach handlowych oraz budowlanych. Autor oraz zarządca systemów kontroli jakości w branży budowlanej. Z zamiłowania socjolog i badacz, a także ewaluator programów realizowanych w ramach środków unijnych.



### **Tomasz Młynarski – Radca prawny, Biuro Rzecznika Finansowego**

Absolwent prawa i stosunków międzynarodowych na UMCS w Lublinie, ukończył też aplikację radcowską prowadzoną przez OIRP w Warszawie. Od 2011 r. związany z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, a następnie Biurem Rzecznika Finansowego, gdzie m.in. przygotowuje wnioski do Sądu Najwyższego, sporządza opinie prawne i istotne poglądy kierowane do sądów czy bierze udział w pracach legislacyjnych. Wcześniej pracował w zakładach ubezpieczeń, zajmując się m.in. likwidacją szkód, rozpatrywaniem odwołań i tworzeniem procedur. Specjalizuje się w prawie ubezpieczeniowym, odpowiedzialności cywilnej i ochronie klientów na rynku finansowym. Autor licznych publikacji z tego zakresu.



### **Mateusz Mroczek – Prawnik, kancelaria Traple Konarski Podrecki i Wspólnicy**

Uczestniczy w pracach praktyki Prawa gospodarczego i doradztwa korporacyjnego. Specjalizuje się w prawie ochrony konkurencji i konsumentów, regulacjach sektorowych, doradztwie korporacyjnym oraz prawie cywilnym. Jego zainteresowania prawnicze obejmują również szeroko pojęte prawo administracyjne materialne i proceduralne. Absolwent studiów prawniczych na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz studiów podyplomowych z mediacji i alternatywnych metod rozwiązywania sporów. Uczestnik studiów z europejskiego prawa ochrony konkurencji na King's College w Londynie. Doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. w renomowanej krakowskiej kancelarii, w której zajmował się zagadnieniami związanymi z ochroną konkurencji i konsumentów, zwalczaniem nieuczciwej konkurencji oraz regulacjami sektorowymi (m.in. prawem energetycznym). Posiada bogate doświadczenie szkoleniowe.



### **Przemysław Ryba – CEO, Prawnik, kancelaria prawna Claim & Insurance Consulting**

Specjalizuje się w prawie ubezpieczeń gospodarczych, prawie medycznym, prawie cywilnym, karnym oraz międzynarodowym związanym z obsługą prawną podmiotów stosunku ubezpieczeniowego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w obsłudze roszczeń odszkodowawczych w szczególności z tytułu błędów medycznych, szkód korporacyjnych, komunikacyjnych, sporządzania i opiniowania warunków ubezpieczenia, interpretacji przepisów prawa ubezpieczeniowego, compliance. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Wrocławskiego oraz Centrum Prawa Amerykańskiego Uniwersytetu Warszawskiego, University of Florida USA (Fredric G. Levin College of Law). Posiada Certyfikat Compliance Officer Stowarzyszenia Compliance Polska. Doktorant nauk prawnych Katedry Prawa Cywilnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.



### **Przemysław Rybarczyk – Partner zarządzający, TAK! Tylko dobre rozwiązania**

Absolwent Uniwersytetu Warszawskiego, socjolog. Partner zarządzający Grupy Doradczo-szkoleniowej Tak! oraz przedstawiciel francuskiej firmy szkoleń e-learningowych Learning Concept. Posiada liczne certyfikaty m.in. z zakresu Mediacji, Negocjacji i Rozwiązywania Konfliktów. Coach ICF, konsultant i trener biznesu. Przez ponad 15 lat menedżer zarządzający dużymi zespołami największych międzynarodowych instytucji finansowych w Polsce. Kierował Departamentami Wsparcia Sprzedaży, Rozwoju i Szkoleń Sieci Sprzedaży, Marketingu i Rozwoju Narzędzi Sprzedażowych. Przez 10 lat aktywny sprzedawca. Pełnił funkcję zastępcy szefa sprzedaży jednego z wiodących towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce. Tworzył i wdrażał systemy wynagradzania, motywacyjne, a także projekty rozwojowe i szkoleniowe dla sprzedawców oraz menedżerów. Budował systemy wsparcia sprzedaży zarówno w kraju, jak i za granicą. Kreuje projekty poprawy efektywności procesów sprzedażowych i HR- doradza w zakresie ich wdrożenia. Specjalizuje się w pracy z Zarządami i kadrami menedżerską w zakresie umiejętności zarządzania, budowania oraz rozwoju zespołu. Realizuje warsztaty, szkolenia oraz sesje coachingowe. W swojej dotychczasowej działalności poprowadził ponad 1000 dni szkoleniowych, w których wzięto udział kilkanaście tysięcy osób. Pracował m.in. dla takich firm jak: Aviva Polska, Aviva Litwa, Allianz Polska, Allianz Rosja, Oranta Rosja, PZU życie, TU Warta, Prudential, Inter Polska, Bank BGŻ, Raiffeisen Polska, PKO BP, BZ WBK, CH Beck, Euro-cash, Atos, Ambra, Natek, Fiat, Lux Med, Vetrex, Sąd Najwyższy, PGNiG, ENEA, HRK.



### **Marta Szwarczyńska – Prawnik, CMS Cameron McKenna Nabarro Olswang**

Specjalizuje się w kompleksowym doradztwie prawnym na rzecz podmiotów z sektora usług finansowych. Jej doświadczenie zawodowe obejmuje m.in.: opiniowanie ogólnych warunków ubezpieczeń, tworzenie dokumentacji ubezpieczeniowej, a także regulacji wewnętrznych dla zakładów ubezpieczeń i towarzystw ubezpieczeń wzajemnych, opracowywanie modeli dystrybucji ubezpieczeń. Marta zajmuje się również sprawami o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone oraz sprawami związanymi ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jest autorką wielu publikacji z zakresu prawa konsumenckiego oraz prawa ubezpieczeniowego, w tym dotyczących wdrażania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/97 z dnia 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń („IDD”) do polskiego porządku prawnego. W ostatnim czasie doradzała przy transgranicznych procesach restrukturyzacyjnych zakładów ubezpieczeń, przygotowywała analizy prawne obejmujące zagadnienia interpretacji ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, a także dotyczące przepisów ustawy o kredycie konsumenckim.



# WARSZTATY ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI W SEKTORZE UBEZPIECZEŃ

TERMIN I MIEJSCE WYDARZENIA: 11-12 GRUDNIA 2017 r., WARSZAWA

Nazwa Firmy/Osoba fizyczna: ..... NIP: .....

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

Telefon: ..... Faks: ..... e-mail: .....

- Wyrażam zgodę na przesyłanie przez Gremi Media S.A. 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 (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych, w tym adresu poczty elektronicznej i telefonu spółkom powiązanim z Gremi Media S.A. 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 wykonywania informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 nr 144 poz. 1204 ze zm.). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody.
- Przyjmuję do wiadomości, że moje dane osobowe umieszczone zostają w bazie danych administratora danych tj. Gremi Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 51, i zgodnie z treścią art. 23 ust. 1 pkt. 3 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. Nr 133 poz. 1997 r. ze zm.) i mogą być przetwarzane w celu wykonania zawartej ze mną umowy oraz w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług administratora danych. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że podanie przeze mnie danych jest dobrowolne i przysługuje mi prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania oraz usunięcia z bazy.

## DANE UCZESTNIKA/UCZESTNIKÓW:

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

Imię i nazwisko: ..... Stanowisko: .....

e-mail: ..... Telefon: .....

## CENA:

**2450 zł/os + 23% VAT**

Cena obejmuje: udział w dwudniowych warsztatach, materiały, lunch, przerwy kawowe.

UWAGI/KOD PROMOCYJNY: .....

## WARUNKI ZGŁOSZENIA:

- Warunkiem zgłoszenia udziału w usłudze edukacyjnej jest przesłanie wypełnionego formularza rejestracyjnego na stronie [www.konferencje.rp.pl](http://www.konferencje.rp.pl), e-mailem pod adres [wojciech.winiarski@rp.pl](mailto:wojciech.winiarski@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.
- Organizator zastrzega sobie prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej osoby powiązanej w jakimkolwiek charakterze z podmiotem konkurencyjnym dla współorganizatora usługi edukacyjnej wskazanego w programie. W przypadku ujawnienia powyższych okoliczności po dokonaniu wpłaty za uczestnictwo w usłudze edukacyjnej, pełna kwota wpłaty zostanie zwrócona w ciągu 14 dni roboczych. Organizator zastrzega sobie także prawo odmowy uczestnictwa w usłudze edukacyjnej bez podawania przyczyny.
- 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.

miejscowość, data i podpis	pieczętka firmy