

## PRIJÍMACÍ TECHNIK, ZÁRUKA, POISTNÉ UDALOSTI

### TERMÍN A MIESTO KONANIA:

- 16.04.2018** – 9:00 hod. – 16:00 hod. školiace stredisko TROSTu (Zvolenská cesta 23, **B.Bystrica**)  
**17.04.2018** - 9:00 hod. – 16:00 hod. školiace stredisko TROSTu Južna trieda 78, **Košice**)  
**18.04.2018** – 9:00 hod. – 16:00 hod. školiace stredisko TROSTu (Zlievarenská 5, **Trnava**)  
**19.04.2018** - 9:00 hod. – 16:00 hod. školiace stredisko TROSTu (Technická 7, **Bratislava**)

### ODBORNÍ GARANTI ŠKOLENIA:

súdny znalec v oblasti dopravy, advokátska kancelária so zameraním na poisťovníctvo/poistné spory/zastupovanie klientov

### TÉMATICKÉ CELKY:

#### Bloková výnimka:

- aktuálny stav príslušnej legislatívy – zameranie na nezávislé servisy
- aplikácie „blokovej výnimky“ v praxi v nezávislých servisoch
- postup nezávislých servisov pri sporoch pri akceptácii záruk autorizovaných servisov výrobcu vozidiel

#### Záručné lehoty a súvisiaca problematika:

- problematika poskytovania záruk v prípade využitia služieb ďalšieho subdodávateľa
- problematika riešenia sporov, pokiaľ je vlastníkom vozidla právnická, alebo fyzická osoba
- postup servisu – ako predísť možným problémom
- postup servisu – v prípade sporu
- **Príklady riešených prípadov z praxe súdneho znalca**

#### Prijímací technik:

- postavenie a hlavné úlohy prijímacieho technika v autoservise
- „Bloková výnimka“ – stručný prehľad, uplatnenie v praxi prijímacieho technika
- komunikácia so zákazníkom – pravidlá jednaní so zákazníkom pri vybavovaní zákazky
- postup pri riešení reklamácií
- komunikácia prijímacieho technika so zákazníkom pri riešení reklamácie
- **Príklady riešených prípadov z praxe súdneho znalca**

#### Postup pri riešení jednotlivých zákaziek:

- činnosť prijímacieho technika pri prijatí zákazky
- administratívne úkony – právne náležitosti a vzor zákazkového listu, vyplnenie zákazkového listu a ďalšie súvisiace činnosti
- postup pri prevzatí vozidla od zákazníka
- kalkulácia nákladov na opravu
- povinnosti autoservisu po prevzatí vozidla od zákazníka
- komunikácia so zákazníkom v priebehu vybavovania zákazky
- ukončenie zákazky – administratívne úkony
- odovzdanie vozidla zákazníkovi
- **Príklady riešených prípadov z praxe súdneho znalca**

# TROST

## Poistné udalosti a ich riešenie:

- vznik poistných udalostí (dopravné nehody, technické poruchy vozidiel, nekvalitne vykonané opravy, použitie náhradných dielov a pod.)
- kalkulácia nákladov na opravu poškodenia
- spôsoby kalkulácie nákladov na opravu a obecné uznávaná metodika pri riešení sporov
- totálna škoda - spôsoby stanovenia a obecné uznávaná metodika pri riešení sporov
- postup pri oprave poškodenia s ohľadom na riešenie poistnej udalosti
- postup pri riešení problémov týkajúcich sa neuznania reklamácie, krátenie, alebo odmietnutie poistného plnenia
- spôsoby a všeobecne uznávaná metodika pri posúdení rozsahu vykonanej opravy
- že rozsah a náklady na opravu zodpovedajú oprave poškodenia
- že rozsah opravy a náklady na opravu zodpovedajú potrebe výmeny konkrétnych dielov
- že boli použité vhodné a potrebné diely a že bol použitý správny postup pri oprave
- **Praktické riešenia a možnosti vymáhania krátených plnení zo strany poisťovní**
- **Príklady riešených prípadov z praxe súdneho znalca, súdnych sporov z praxe**

**Dĺžka seminára:** 1 deň

**Poplatok za seminár:** 79,-EUR bez DPH/osoba (pri dvoch a viac osobách za spoločnosť cena 59,-EUR bez DPH/osoba)

## Zabezpečenie seminára:

- profesionálny odborný výklad
- študijné materiály a podklady, certifikát o absolvovanom seminári
- občerstvenie vrátane obeda

**Závaznú účasť prosím potvrdíte u svojho obchodného zástupcu, alebo kontaktujte Jozef Filipek na tel. číse 0907 805 147, e-mail: [jozef.filipek@trost.com](mailto:jozef.filipek@trost.com)**