



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



WORKSHOP 1: Dia 3 de Maio, das 17:00 às 18:00 “Boas práticas na reparação e Livro de Reclamações Electrónico”, Espaço Demotec, expoMecânica

Vamos dar-lhe ferramentas para utilizar nas relações com clientes em temas como: regras de orçamentação e direitos da oficina nas reclamações de clientes. Fique a saber o que mudou com o novo livro de reclamações electrónico, obrigatório para todas as empresas do sector automóvel já a partir de dia 1 de Julho.

WORKSHOP 2: Dia 4 de Maio, das 14:00 às 15:00 “Garantias na reparação e Vendas de peças on-line”, Espaço Demotec, expoMecânica

Útil para oficinas e para empresas de venda de peças. Vamos apresentar os direitos e os meios que as empresas podem utilizar na defesa dos seus interesses e responder a questões sobre garantia na reparação e na venda de peças. Saiba funciona a Plataforma Europeia de Resolução de litígios on-line e quais as suas obrigações.

WORKSHOP 3: Dia 5 de Maio, das 14:00 às 15:00 “Boas práticas na reparação e Livro de Reclamações Electrónico”, Espaço Demotec, expoMecânica

INSCRIÇÃO **WS 1 Dia 3/5, das 17h às 18h**
WS 2 Dia 4/5, das 14h às 15h
WS 3 Dia 5/5, das 14h às 15h

IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE

Empresa: _____

Nome: _____ **Função** _____

Email: _____ **Telefone** _____

Entrada gratuita, com número de lugares limitado e inscrição obrigatória.

Envie o formulário para anaolavo@arbitragemauto.pt ou por fax para 21 795 21 22



**AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL**



CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel

