

PRAWA KLIENTA W WARSZTACIE SAMOCHODOWYM

Reklamacja naprawy i części - obszerny poradnik praktyczny

1. Wprowadzenie

Oddanie samochodu do warsztatu to sytuacja, w której klient ponosi koszty i oczekuje rzetelnie wykonanej usługi. Niestety nie każda naprawa przebiega bezproblemowo. Dlatego warto znać swoje prawa oraz wiedzieć, kiedy i w jaki sposób można złożyć reklamację dotyczącą usługi lub części.

2. Podstawa prawna reklamacji

Reklamacja naprawy samochodu opiera się na przepisach dotyczących rękojmi za wady oraz odpowiedzialności wykonawcy usługi. Warsztat odpowiada za prawidłowe wykonanie naprawy, zgodnie z ustaleniami oraz zasadami wiedzy technicznej.

3. Reklamacja usługi warsztatowej

Klient ma prawo złożyć reklamację, jeżeli naprawa została wykonana nieprawidłowo, usterka nie została usunięta lub pojawiły się nowe problemy będące następstwem wykonanych prac.

4. Reklamacja części samochodowych

Jeżeli część została zakupiona przez warsztat, klient reklamuje zarówno część, jak i jej montaż w jednym miejscu. W przypadku części dostarczonej przez klienta warsztat odpowiada wyłącznie za poprawność montażu.

5. Terminy rozpatrywania reklamacji

Warsztat ma 14 dni kalendarzowych na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

6. Najczęstsze pytania klientów

Klienci najczęściej pytają o możliwość reklamacji nieskutecznej naprawy, odpowiedzialność za części, prawo do zwrotu kosztów oraz formę składania reklamacji.

7. Forma reklamacji

Reklamacja może zostać złożona ustnie, jednak dla celów dowodowych zaleca się formę pisemną. Formularz reklamacyjny znacząco ułatwia cały proces.

8. Uprawnienia klienta

W przypadku uznania reklamacji klient może żądać ponownej naprawy, wymiany części, obniżenia ceny lub zwrotu kosztów.

9. Kiedy warsztat może odrzucić reklamację

Warsztat może odrzucić reklamację, jeżeli usterka nie jest związana z wykonaną naprawą, klient dostarczył wadliwą część lub nie zastosował się do zaleceń serwisowych.

10. Dokumenty, które warto posiadać

Dla własnego bezpieczeństwa klient powinien zawsze posiadać protokół przyjęcia pojazdu, zlecenie naprawy, akceptację kosztów oraz protokół odbioru pojazdu.

11. Podsumowanie

Znajomość praw klienta pozwala uniknąć nieporozumień i skutecznie dochodzić swoich roszczeń.
Dobrze przygotowana dokumentacja chroni zarówno klienta, jak i warsztat.