

# CZY KLIENT MOŻE REKLAMOWAĆ USŁUGĘ WARSZTATOWĄ?

Poradnik dla klientów warsztatów samochodowych – prawa, terminy i praktyczne wskazówki

## 1. Odpowiedź w skrócie

Tak. Klient ma prawo reklamować usługę warsztatową, jeżeli została ona wykonana nieprawidłowo, niezgodnie z ustaleniami lub w sposób nienależyty.

## 2. Na jakiej podstawie można reklamować naprawę?

Reklamacja usługi warsztatowej opiera się na odpowiedzialności wykonawcy za jakość usługi. Warsztat odpowiada za prawidłowe wykonanie naprawy zgodnie z ustalonym zakresem oraz zasadami wiedzy technicznej.

## 3. Kiedy reklamacja usługi jest zasadna?

Reklamacja jest zasadna m.in. wtedy, gdy usterka nie została usunięta, wykonano inne prace niż ustalone lub po naprawie pojawiły się nowe problemy będące jej skutkiem.

## 4. Czy warsztat zawsze ponosi odpowiedzialność?

Nie. Warsztat może odmówić uznania reklamacji, jeżeli usterka nie ma związku z wykonaną usługą, klient dostarczył wadliwą część lub nie stosował się do zaleceń serwisowych.

## 5. Ile czasu ma warsztat na odpowiedź?

Warsztat ma 14 dni kalendarzowych na ustosunkowanie się do reklamacji. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

## 6. Forma reklamacji – ustna czy pisemna?

Reklamacja może być złożona ustnie, jednak dla celów dowodowych zdecydowanie zaleca się formę pisemną. Pisemna reklamacja chroni interesy klienta.

## 7. Jakie dokumenty są kluczowe?

Najważniejsze dokumenty to: protokół przyjęcia pojazdu, zlecenie naprawy, akceptacja kosztów, protokół odbioru pojazdu oraz formularz reklamacji.

## 8. Co może żądać klient?

W przypadku uznanej reklamacji klient może żądać ponownej naprawy, usunięcia wady, obniżenia ceny lub – w uzasadnionych przypadkach – zwrotu kosztów.

## 9. Podsumowanie

Znajomość swoich praw pozwala klientowi skutecznie dochodzić roszczeń i uniknąć nieporozumień z warszatem. Kluczowa jest dokumentacja oraz spokojne, formalne podejście do reklamacji.