

# KIEDY REKLAMACJA USŁUGI WARSZTATOWEJ JEST ZASADNA?

Praktyczny poradnik dla klientów – kiedy masz prawo domagać się poprawki, naprawy lub zwrotu kosztów

## 1. Co oznacza „zasadna reklamacja”

Reklamacja usługi warsztatowej jest zasadna wtedy, gdy usługa została wykonana niezgodnie z ustaleniami, wadliwie lub nie doprowadziła do usunięcia zgłoszonej usterki.

## 2. Brak usunięcia zgłoszonej usterki

Jeżeli po odebraniu pojazdu problem, z którym klient zgłosił się do warsztatu, nadal występuje, reklamacja może być zasadna. Warsztat powinien zweryfikować skuteczność wykonanej naprawy.

## 3. Wykonanie innych prac niż ustalone

Reklamacja jest zasadna również wtedy, gdy warsztat wykonał prace, które nie były objęte zleceniem lub nie zostały wcześniej zaakceptowane przez klienta.

## 4. Pojawienie się nowych usterek po naprawie

Jeżeli po wykonaniu usługi pojawiły się nowe problemy, które są bezpośrednim skutkiem przeprowadzonych prac, klient ma prawo złożyć reklamację.

## 5. Nienależyta staranność wykonania usługi

Reklamacja jest zasadna, gdy naprawa została wykonana niedbale, niezgodnie z zasadami wiedzy technicznej lub przy użyciu niewłaściwych metod.

## 6. Kiedy reklamacja nie będzie zasadna

Reklamacja może zostać odrzucona, jeśli usterka nie ma związku z wykonaną naprawą, klient dostarczył wadliwą część lub nie zastosował się do zaleceń warsztatu.

## 7. Znaczenie dokumentacji

Zakres zlecenia, akceptacja kosztów oraz protokół odbioru pojazdu mają kluczowe znaczenie przy ocenie zasadności reklamacji.

## 8. Co powinien zrobić klient

Klient powinien zgłosić reklamację możliwie szybko, najlepiej w formie pisemnej, opisując problem i dołączając posiadaną dokumentację.

## 9. Podsumowanie

Zasadna reklamacja to taka, która dotyczy rzeczywistych uchybień w wykonaniu usługi. Spokojne, formalne podejście oraz komplet dokumentów znacznie zwiększają szanse na pozytywne rozpatrzenie sprawy.