

REKLAMACJA USŁUGI NAPRAWY SAMOCHODU

wezwanie do usunięcia wad • opis faktów • żądanie • wzór 2026

Miejsce sporządzenia

Data (dd-mm-rrrr)

Numer reklamacji

1. SKŁADAJĄCY REKLAMACJĘ / KLIENT

Imię i nazwisko / pełna nazwa

PESEL / NIP

Adres

Telefon / e-mail

Osoba reprezentująca / pełnomocnik

Podstawa reprezentacji / załącznik

Status Klienta:

☐ konsument☐ przedsiębiorca zawodowo☐ przedsiębiorca na prawach konsumenta☐ inna osoba

2. ADRESAT / SERWIS

Pełna nazwa / imię i nazwisko przedsiębiorcy

NIP / REGON

Adres / miejsce złożenia

E-mail reklamacyjny

Osoba przyjmująca

Data i godzina wpływu

3. POJAZD

Marka

Model

Wersja / typ / kolor

Numer VIN

Numer rejestracyjny

Rok produkcji

Przebieg [km]

Paliwo / napęd

Moc / silnik

4. DOKUMENTY NAPRAWY

Numer i data zlecenia / umowy

Numer protokołu przyjęcia / odbioru

Faktura / rachunek / kosztorys nr

Autoryzacje dodatkowe / gwarancja

Data wydania po naprawie

Przebieg przy wydaniu [km]

Przebieg przy zgłoszeniu [km]

5. RODZAJ ZGŁOSZENIA

☐ pierwsza reklamacja☐ ponowne wystąpienie objawu☐ nieskuteczna poprawka☐ szkoda powiązana z naprawą

Jednozdaniowy przedmiot reklamacji

! Wypełnij fakty i żądanie. Nie musisz wskazywać numeru przepisu, aby skutecznie zgłosić reklamację; właściwa podstawa zależy od treści umowy i statusu stron.

Parafy: Klient _____ Serwis _____

CO SIĘ WYDARZYŁO?

objaw • okoliczności • daty • kontakt • wcześniejsze działania

6. DOKŁADNY OPIS PROBLEMU

Objaw, komunikaty, dźwięki, miejsce, częstotliwość, warunki, zdjęcia i wpływ na używanie

7. CHRONOLOGIA

Data / godz.	Zdarzenie / przebieg	Kontakt / odpowiedź	Dowód

8. WCZEŚNIEJSZA PRÓBA USUNIĘCIA PROBLEMU

Data pozostawienia pojazdu

Data wydania

Dokument / osoba

Co wykonano, jaki był wynik i po jakim czasie problem powrócił

9. INFORMACJE MOGĄCE MIEĆ ZNACZENIE

Inne naprawy, zdarzenia, kolizje, modyfikacje, sposób użytkowania od odbioru

Parafy: Klient _____ Serwis _____

STAN TECHNICZNY I DOKUMENTACJA

bezpieczeństwo • związek z naprawą • koszty • dostępność pojazdu

10. WPŁYW NA POJAZD I BEZPIECZEŃSTWO

☐ pojazd jezdny

☐ jazda ograniczona

☐ pojazd unieruchomiony

☐ podejrzenie zagrożenia

☐ holowanie / assistance

Ryzyko, kontrolki, wyciek, utrata funkcji, miejsce zabezpieczenia pojazdu

!

Jeżeli istnieje realne ryzyko dla bezpieczeństwa, nie kontynuuj jazdy wyłącznie w celu gromadzenia dowodów. Zabezpiecz pojazd i zanotuj miejsce, stan oraz sposób transportu.

11. ZWIĄZEK Z ZAKRESEM NAPRAWY - WEDŁUG KLIENTA

Dlaczego problem może być związany z wykonaną czynnością, częścią, montażem lub zaniechaniem

Opis Klienta jest stanowiskiem do sprawdzenia. Przyczyna techniczna może wymagać wspólnych oględzin, diagnostyki, odczytów lub niezależnej opinii.

12. DOWODY I ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Dokument / plik / część	Data / opis	Oryginał / kopia
1			
2			
3			
4			
5			

13. DOSTĘPNOŚĆ POJAZDU DO OGLĘDZIN

Miejsce i możliwe terminy

Kontakt / klucze / warunki transportu

Udostępnienie pojazdu do uzgodnionych oględzin nie oznacza zgody na dowolną odpłatną naprawę, demontaż ani zniszczenie dowodu bez osobnego ustalenia.

Parafy: Klient _____ Serwis _____

OCZEKIWANY SPOSÓB ZAŁATWIENIA

wybierz żądanie • termin • koszty • pojazd zastępczy • kontakt

14. ŻĄDANIE PODSTAWOWE

- ☐ nieodpłatne usunięcie problemu / poprawienie wykonania w uzgodnionym terminie
- ☐ ponowne wykonanie wskazanej czynności: _____
- ☐ obniżenie wynagrodzenia o kwotę: _____ zł; uzasadnienie na liniach niżej
- ☐ zwrot zapłaconej kwoty / odstąpienie - jeżeli spełnione są właściwe przesłanki prawne
- ☐ inne rozwiązanie: _____

Zakres oczekiwanej czynności, rezultat i uzasadnienie wybranego żądania

15. TERMIN I ORGANIZACJA

Oczekiwany termin odpowiedzi

Proponowany termin oględzin

Proponowany termin zakończenia

Odbiór / transport / miejsce przekazania

Preferowany kanał odpowiedzi trwałej

16. KOSZTY I DODATKOWE NASTĘPSTWA

Rodzaj kosztu / szkody	Kwota	Dowód	Żądanie
Holowanie / transport			
Diagnoza / ekspertyza			
Naprawa awaryjna / zabezpieczenie			
Inne udokumentowane następstwo			

! Zwrot kosztów lub naprawienie szkody wymaga właściwej podstawy, związku przyczynowego i dowodów. Wpisanie kwoty do formularza nie przesądza samo w sobie odpowiedzialności Serwisu.

17. POJAZD ZASTĘPCZY / MOBILNOŚĆ - JEŻELI DOTYCZY

Potrzeba, okres i uzasadnienie

Ubezpieczyciel / assistance / propozycja Serwisu

Dostępność pojazdu zastępczego i rozliczenie kosztu zależą od umowy, polisy, przyczyny oraz udokumentowanej potrzeby; formularz nie tworzy automatycznej gwarancji świadczenia.

Parafy: Klient _____ Serwis _____

REJESTRACJA I ROZPATRZENIE

wpływ • zabezpieczenie dowodów • stanowisko • termin • podpisy

18. POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI

Data i godzina wpływu

Osoba przyjmująca

Numer sprawy

Sposób: osobiście / e-mail / poczta / inne

Liczba załączników / potwierdzenie kopii

W relacji z konsumentem, jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, przedsiębiorca odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w terminie oznacza uznanie reklamacji.

19. STAN POJAZDU / DOWODÓW PRZY PRZYJĘCIU

Pozycja	Stan / liczba	Uwagi / zdjęcie
Pojazd / przebieg / paliwo		
Klucze / dokumenty		
Części / próbki / pliki		
Plomby / zabezpieczenie		

! Serwis nie powinien niszczyć wymienionej części ani resetować istotnych danych diagnostycznych przed ich udokumentowaniem, jeżeli mogą mieć znaczenie dla wyjaśnienia sporu.

20. ODPOWIEDŹ SERWISU - DO WYPEŁNIENIA

☐ uznaję w całości ☐ uznaję częściowo ☐ proponuję inne rozwiązanie ☐ odmawiam - uzasadnienie niżej

Ustalenia techniczne, podstawa stanowiska, odpowiedź na każde żądanie i proponowany sposób realizacji

Data sporządzenia odpowiedzi

Termin realizacji

Papier / e-mail / inny trwały nośnik

21. DALSZE USTALENIA

Termin oględzin, transport, wydanie pojazdu, dokumenty, osoba kontaktowa

REKLAMACJA OPARTA NA FAKTACH

lista kontrolna Klienta i Serwisu - nie stanowi części reklamacji

! Reklamacja powinna pozwolić odtworzyć zlecenie, objaw, daty, dowody i konkretne żądanie. Serwis odpowiada na każde żądanie i zachowuje trwały dowód doręczenia.

1 Zidentyfikuj naprawę
Podaj pojazd, zlecenie, fakturę, datę wydania, przebieg i autoryzacje. Brak paragonu nie powinien przesłaniać innych dowodów zawarcia umowy.

2 Opisz objaw i chronologię
Wpisz warunki, komunikaty, daty kontaktu i wcześniejsze poprawki. Oddziel fakty od przypuszczenia o przyczynie.

3 Zadbaj o bezpieczeństwo
Przy realnym zagrożeniu zatrzymaj pojazd, zabezpiecz miejsce i skorzystaj z transportu. Zapisz stan przed dalszym demontażem.

4 Dołącz dowody
Zdjęcia, filmy, diagnostyka, części, faktury i korespondencja powinny mieć datę oraz krótki opis. Przekazując oryginał, zachowaj potwierdzenie.

5 Wybierz konkretne żądanie
Określ poprawienie wykonania, inne świadczenie, obniżenie wynagrodzenia, zwrot lub koszty. Zastosowanie żądania zależy od umowy i przesłanek prawnych.

6 Pilnuj terminu odpowiedzi
Dla konsumenta zasadą jest 14 dni od otrzymania reklamacji, jeśli przepis szczególny nie stanowi inaczej. Odpowiedź powinna trafić na trwały nośnik.

7 Zachowaj dowody techniczne
Przed wymianą części, kasowaniem błędów lub naprawą awaryjną udokumentuj stan. Daj drugiej stronie rozsądną możliwość oględzin, gdy jest to bezpieczne.

ŹRÓDŁA URZĘDOWE I PODSTAWA WZORU

- Kodeks cywilny - Dz.U. 2026 poz. 795
- Ustawa o prawach konsumenta, w tym art. 7a - Dz.U. 2024 poz. 1796
- UOKiK - informacje o reklamacji i terminie odpowiedzi
- RODO - rozporządzenie (UE) 2016/679

Stan prawny i odnośniki sprawdzono 21.07.2026. Wzór jest neutralny co do kwalifikacji umowy; przy sporze, szkodzie lub zagrożeniu warto uzyskać indywidualną pomoc prawną lub techniczną.