

FORMULARZ REKLAMACJI CZĘŚCI SAMOCHODOWEJ

zakup • pojazd • część • wada • żądanie • wzór 2026

Miejsce złożenia

Data (dd-mm-rrrr)

Numer reklamacji

1. SPRZEDAWCA / PUNKT PRZYJMUJĄCY

Pełna nazwa przedsiębiorcy

NIP / REGON

Adres

Telefon / e-mail

Osoba przyjmująca

Kanał złożenia reklamacji

2. REKLAMUJĄCY

Imię i nazwisko / pełna nazwa

PESEL / NIP

Adres

Telefon / e-mail

Osoba reprezentująca / upoważniona

Preferowany trwały nośnik odpowiedzi

Status Klienta:

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

3. ZAKUP I DOSTAWA CZĘŚCI

Data zakupu / dostawy

Faktura / paragon / zamówienie nr

Cena brutto części [zł]

Miejsce / kanał zakupu

Dowód zakupu:

☐ faktura☐ paragon☐ potwierdzenie płatności☐ korespondencja / konto☐ inne

4. POJAZD, W KTÓRYM CZĘŚĆ ZAMONTOWANO

Marka

Model

Wersja / typ / kolor

Numer VIN

Numer rejestracyjny

Rok produkcji

Przebieg [km]

Paliwo / napęd

Moc / silnik

Przebieg przy montażu [km]

Przebieg przy ujawnieniu [km]

Data ujawnienia objawu

Paragon nie jest jedynym możliwym dowodem zakupu. Dołącz dokument lub informację, która pozwala powiązać część, transakcję i sprzedawcę.

! Przyjęcie formularza albo części do oględzin nie oznacza jeszcze uznania reklamacji. Sprzedawca powinien potwierdzić datę odbioru i dalszy sposób postępowania.

Parafy: przyjmujący _____ Reklamujący _____

KTÓREJ CZĘŚCI DOTYCZY REKLAMACJA?

numer katalogowy • producent • seria • opakowanie • stan

5. DOKŁADNE OZNACZENIE CZĘŚCI

Nazwa części / podzespołu

Producent / marka

Numer katalogowy / OE

Numer seryjny / partia / data produkcji

Numer zamówienia / pozycja faktury

Ilość reklamowana / jednostka

Rodzaj: ☐ hamulce ☐ kierowanie ☐ zawieszenie ☐ sprzęgło / DKZ ☐ turbo ☐ wtrysk ☐ elektryka ☐ inne

6. OPAKOWANIE, OZNACZENIA I STAN PRZY ODBIORZE

Obszar	Stan / TAK-NIE	Opis / zdjęcie
Opakowanie, plomby i etykiety		
Oznaczenia na części zgodne z dokumentem		
Widoczne uszkodzenie transportowe		
Kompletność zestawu montażowego		
Ślady montażu, pracy lub demontażu		
Korozja, wyciek, przegrzanie, pęknięcie		

7. ZGODNOŚĆ DOBORU

Dobór według VIN / katalogu / próbki

Kto i kiedy dobrał część

Numer pierwotnie zamontowanej części

Różnice konstrukcyjne / wyposażenie pojazdu

Oznaczenia, szczególna wersja pojazdu, zastosowanie i informacje przekazane przy zakupie

8. EWIDENCJA PRZEKAZANEJ CZĘŚCI

Część przekazana: data / godzina

Opakowanie / pojemnik nr

Plomba / etykieta nr

Miejsce przechowania / osoba przyjmująca

Liczba zdjęć / filmów

Parafy: przyjmujący _____ Reklamujący _____

JAK CZĘŚĆ ZOSTAŁA ZAMONTOWANA?

warsztat • procedura • materiały • kodowanie • pomiary

9. MONTAŻ / URUCHOMIENIE

Warsztat / osoba wykonująca montaż

NIP / telefon

Data montażu / faktura nr

Przebieg przy montażu [km]

Czas pracy części / przejechane km

Data demontażu - jeśli dotyczy

Montaż: ☐ według instrukcji producenta ☐ według danych serwisowych ☐ brak instrukcji ☐ inne

10. CZYNNOŚCI I PARAMETRY MONTAŻOWE

Czynność / parametr	Wymagane	Wykonane	Dowód / wartość
Czyszczenie / płukanie współpracującego układu			
Nowe uszczelki, śruby, filtry lub przewody			
Moment / kolejność dokręcania			
Olej, płyn, smar: typ i ilość			
Odpowietrzenie / zalenie / wstępne smarowanie			
Kodowanie, adaptacja, kalibracja lub nauka			
Test po montażu / jazda próbna			

11. DIAGNOSTYKA PO UJAWNIENIU OBJAWU

Lp.	Test / pomiar	Wynik	Wartość wzorcowa	Załącznik
1				
2				
3				
4				
5				

Kody DTC / data odczytu

Tester / wersja oprogramowania

!

Oddziel wadę części od błędu montażu, usterki współpracującego układu i zwykłego zużycia. Wnioski techniczne powinny wynikać z opisanych pomiarów i oględzin.

CO SIĘ WYDARZYŁO?

pierwszy objaw • warunki • skutki • chronologia • załączniki

12. OPIS BRAKU ZGODNOŚCI / WADY

Konkretny objaw, częstotliwość, warunki występowania, komunikaty i wpływ na działanie

13. CHRONOLOGIA

Data / przebieg	Zdarzenie	Objaw / działanie	Dowód

14. BEZPIECZEŃSTWO I DALSZE UŻYTKOWANIE

Skutek: ☐ brak możliwości użycia ☐ ograniczona funkcja ☐ ryzyko bezpieczeństwa ☐ szkoda wtórna

Ostrzeżenia, wycieki, kontrolki, utrata funkcji, sposób zabezpieczenia pojazdu

15. ZAŁĄCZNIKI

Lp.	Dokument / plik	Liczba	Opis / identyfikator
1	Dowód zakupu		
2	Faktura za montaż		
3	Zdjęcia / film		
4	Wydruk DTC / pomiary		
5	Opinia / protokół warsztatu		

Część dostępna do oględzin: miejsce

Osoba kontaktowa / termin

JAKIE JEST ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO?

tryb • żądanie • odpowiedź • przekazanie części • podpisy

16. WYBRANA PODSTAWA REKLAMACJI

Tryb: ☐ niezgodność towaru z umową - konsument ☐ gwarancja - według dokumentu gwaranta ☐ umowa / KC - B2B

Gwarancja jest odrębnym trybem i nie zastępuje ustawowych praw konsumenta wobec sprzedawcy. W relacji B2B zakres uprawnień może wynikać także z umowy i przepisów Kodeksu cywilnego.

17. ŻĄDANIE

Wybór: ☐ naprawa ☐ wymiana ☐ obniżenie ceny ☐ odstąpienie od umowy ☐ inne zgodne z podstawą

Dokładna treść żądania, kwota obniżenia / zwrotu oraz uzasadnienie

W trybie konsumenckiej niezgodności towaru z umową dostępność obniżenia ceny lub odstąpienia zależy od ustawowych przesłanek. Koszty demontażu, montażu lub szkody wtórnej wymagają ustalenia podstawy i związku przyczynowego.

18. ODBIÓR REKLAMACJI I CZĘŚCI

Pozycja	Stan / data	Uwagi
Formularz i załączniki otrzymano		
Część fizycznie przyjęto		
Opakowanie / plomba nadana		
Część przekazano do oględzin / gwaranta		

19. ODPOWIEDŹ I SPOSÓB DORĘCZENIA

Data udzielenia / wysłania odpowiedzi

Papier / e-mail / inny trwały nośnik

Decyzja / numer pisma

Termin i sposób realizacji

! W relacji z konsumentem przedsiębiorca co do zasady odpowiada na reklamację w 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Brak odpowiedzi w terminie oznacza uznanie reklamacji.

Zastrzeżenia / dodatkowe uzgodnienia

przyjmujący - data i podpis

Reklamujący - data i podpis

REKLAMACJA CZĘŚCI OPARTA NA DOWODACH

lista kontrolna Sprzedawcy i Reklamującego - nie stanowi decyzji

! Nie odrzucaj reklamacji automatycznie z powodu braku paragonu, montażu poza wskazanym warsztatem albo samego faktu używania części. Najpierw ustal fakty i właściwą podstawę prawną.

1 Zidentyfikuj transakcję

Powiąz część ze sprzedawcą, datą, numerem zamówienia i ceną. Przyjmij także inne wiarygodne dowody zakupu, nie tylko paragon.

2 Zapisz oznaczenia części

Przepisz numer katalogowy, OE, serię, partię i oznaczenia opakowania. Zrób zdjęcia przed czyszczeniem lub przekazaniem dalej.

3 Powiąż część z pojazdem

Wpisz VIN, wersję, przebieg i sposób doboru. Ustal, czy numer oraz zastosowanie odpowiadają konfiguracji pojazdu.

4 Udokumentuj montaż

Zapisz warsztat, procedurę, materiały, momenty, kodowanie i test. Nie zakładaj przyczyny bez pomiarów.

5 Oddziel tryby reklamacji

Niezgodność z umową, gwarancja oraz roszczenia B2B mają różne podstawy. Jasno zaznacz wybrany tryb i żądanie.

6 Potwierdź termin odpowiedzi

Zapisz dzień wpływu, kanał odpowiedzi i trwały nośnik. Dla konsumenta kontroluj ustawowy termin 14 dni.

7 Zachowaj łańcuch dowodowy

Nadaj identyfikator części, opakowania i zdjęć. Każde przekazanie do warsztatu, eksperta lub gwaranta odnotuj z datą.

ŹRÓDŁA URZĘDOWE I PODSTAWA WZORU

- UOKiK - niezgodność towaru z umową
- UOKiK - wzory pism reklamacyjnych
- UOKiK - gwarancja
- Ustawa o prawach konsumenta - Dz.U. 2024 poz. 1796
- Kodeks cywilny - Dz.U. 2026 poz. 795
- RODO - rozporządzenie (UE) 2016/679

Stan prawny i odnośniki sprawdzono 21.07.2026. Wzór trzeba dopasować do statusu stron, daty umowy, wybranego trybu, rodzaju części i okoliczności montażu.