PROCEDURA REKLAMACYJNA

Kacprzak Auto – załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług, obowiązuje od dnia opublikowania na stronie kacprzakautoserwis.pl

1. Kto i kiedy może złożyć reklamację

1. Reklamację może złożyć każdy Klient, który uważa, że Usługa została wykonana wadliwie lub niezgodnie z umową albo że wadliwa jest część dostarczona przez Usługodawcę.
2. Reklamacja z tytułu **rękojmi** może być złożona w ciągu **2 lat od odbioru pojazdu** po wykonaniu Usługi. Konsument nie ma obowiązku zgłaszania wady w określonym terminie od jej wykrycia, ale szybkie zgłoszenie ułatwia ustalenie przyczyny i ogranicza ryzyko dalszych szkód.
3. Jeżeli w Zleceniu lub protokole odbioru opisano dodatkową gwarancję, zgłoszenie z gwarancji można złożyć w okresie tam wskazanym. Gwarancja nie ogranicza uprawnień z rękojmi.
4. Ta sama procedura dotyczy Klientów, którzy nie są Konsumentami; wobec nich obowiązują ograniczenia odpowiedzialności z § 8 ust. 5 Regulaminu.

2. Jak złożyć reklamację

1. E-mailem: kacprzakauto@gmail.com; pisemnie: Mobilna Mechanika Seweryn Kacprzak, ul. Erwiny Barzychowskiej 5/124, 80-180 Gdańsk; telefonicznie lub SMS-em: 728 716 903 (Usługodawca sporządza notatkę i przesyła ją Klientowi SMS-em lub e-mailem); albo osobiście przy wizycie.
2. Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta i dane kontaktowe, numer i datę Zlecenia lub paragonu/faktury (jeśli Klient je ma), numer rejestracyjny pojazdu, opis wady i datę jej zauważenia, żądanie Klienta oraz – jeśli to możliwe – zdjęcia lub nagranie. Wzór formularza znajduje się poniżej; nie trzeba z niego korzystać.
3. Brak niektórych danych nie powoduje odrzucenia reklamacji. Usługodawca może poprosić o ich uzupełnienie, jeżeli są niezbędne do jej rozpatrzenia.

3. Uprawnienia Klienta z rękojmi

- żądanie usunięcia wady lub ponownego wykonania Usługi w wyznaczonym, odpowiednim terminie;
- żądanie obniżenia wynagrodzenia;
- odstąpienie od umowy, jeżeli wada jest istotna;
- żądanie naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Usługodawca może zaproponować inny sposób zaspokojenia żądania tylko w granicach, na jakie pozwalają przepisy Kodeksu cywilnego. Klient nie ponosi kosztów usunięcia uznanej wady, w tym kosztów dojazdu Usługodawcy.

4. Rozpatrzenie reklamacji

1. Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji na Trwałym nośniku (e-mail, SMS) niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych.
2. Jeżeli jest to potrzebne do oceny wady, Usługodawca uzgadnia z Klientem termin oględzin pojazdu w miejscu wskazanym przez Klienta, na koszt Usługodawcy.
3. Usługodawca odpowiada na reklamację **w ciągu 14 dni** od jej otrzymania, na papierze lub innym Trwałym nośniku. Jeżeli w tym terminie nie odpowie na reklamację Konsumenta, uważa się, że ją uznał (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).
4. Jeżeli Usługodawca odmówi uwzględnienia reklamacji, uzasadnia odmowę i informuje Konsumenta, czy zgadza się na pozasądowe rozwiązanie sporu (np. przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku), wskazując nazwę i adres strony internetowej właściwego podmiotu (art. 32 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich), a także o możliwości skorzystania z pomocy rzecznika konsumentów.

5. Uznaną wadę Usługodawca usuwa bez zbędnej zwłoki, w terminie uzgodnionym z Klientem, nie dłuższym niż 14 dni od uznania reklamacji, chyba że opóźnienie wynika z czasu dostawy części – o czym Usługodawca informuje Klienta.
6. Zwrot pieniędzy (np. przy obniżeniu wynagrodzenia lub odstąpieniu od umowy) następuje w ciągu 14 dni od uznania reklamacji lub złożenia oświadczenia o odstąpieniu, tym samym sposobem płatności, chyba że Klient zgodzi się na inny.

5. Rejestr reklamacji

Usługodawca prowadzi wewnętrzny rejestr reklamacji (data wpływu, Klient, Zlecenie, opis, decyzja, data odpowiedzi, sposób załatwienia) i przechowuje go przez 6 lat od końca roku, w którym reklamację rozpatrzono (okres przedawnienia roszczeń). Dane w rejestrze przetwarzane są zgodnie z Polityką prywatności (kacprzakautoserwis.pl/prywatnosc).

FORMULARZ REKLAMACJI

(korzystanie z formularza jest dobrowolne)

Adresat: Mobilna Mechanika Seweryn Kacprzak (Kacprzak Auto), ul. Erwiny Barzychowskiej 5/124, 80-180 Gdańsk, e-mail: kacprzakauto@gmail.com, tel. 728 716 903

Data złożenia reklamacji	
Imię i nazwisko / nazwa firmy	
Adres	
Telefon / e-mail	
NIP (jeśli dotyczy)	
Numer i data Zlecenia / paragonu / faktury	
Pojazd: marka, model, numer rejestracyjny, VIN	
Data wykonania Usługi i przebieg w dniu odbioru	
Data zauważenia wady i aktualny przebieg	

Opis wady (czego dotyczy, jak się objawia, w jakich okolicznościach):

Podstawa reklamacji: ☐ rękojmia ☐ gwarancja Usługodawcy ☐ gwarancja producenta części

Żądanie Klienta:

☐ usunięcie wady / ponowne wykonanie Usługi
☐ obniżenie wynagrodzenia o kwotę: …… zł
☐ odstąpienie od umowy (wada istotna)
☐ inne: ……

Załączniki (np. zdjęcia, nagranie, kopia paragonu): ……

Preferowany sposób odpowiedzi: ☐ e-mail ☐ list ☐ SMS/komunikator Numer rachunku do ewentualnego zwrotu: ……

…….
Data i podpis Klienta

…….
Data przyjęcia i podpis Usługodawcy