

Proces obsługi
reklamacji



PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

Dział obsługi reklamacji

Proces obsługi
reklamacji



PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

Proces obsługi
reklamacji

Reklamacja:

- Reklamacja w handlu to proces, w którym konsument **zgłasza swoje niezadowolenie** z powodu wadliwości towaru lub usługi, którą zakupił.
- Może dotyczyć zarówno produktów, które nie spełniają oczekiwań jakościowych, jak i sytuacji, gdzie towar jest uszkodzony, niezgodny z opisem, nie działa prawidłowo lub ma inne wady.

Reklamacja daje konsumentowi prawo do:

1. **Naprawy produktu** – sklep lub producent naprawia wadliwy towar.
2. **Wymiany** na nowy egzemplarz – wymiana na produkt wolny od wad.
3. **Obniżenia ceny** – zmniejszenie ceny za wadliwy towar, jeśli nie jest możliwa naprawa lub wymiana.
4. **Zwrócenia pieniędzy** – zwrot pełnej kwoty zapłaconej za towar lub usługę, jeśli wada jest istotna i nie można jej naprawić.

PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

Proces obsługi
reklamacji

Uzasadnienie biznesowe:

1. **Zwiększenie lojalności klientów:** Klienci, którzy doświadczają szybkiej, profesjonalnej i sprawiedliwej obsługi reklamacji, są bardziej skłonni do powrotu do firmy w przyszłości. Dobre doświadczenia w trakcie reklamacji mogą przekształcić niezadowolonych konsumentów w lojalnych klientów, którzy będą chętniej polecać firmę innym.
2. **Budowanie pozytywnego wizerunku marki:** Firmy, które skutecznie rozwiązują problemy i dbają o swoich klientów, zyskują reputację odpowiedzialnych i dbających o jakość. Taki wizerunek przyciąga nowych klientów i sprawia, że firma jest postrzegana jako profesjonalna i godna zaufania. W dobie mediów społecznościowych, pozytywne opinie mogą szybko rozprzestrzenić się i przynieść korzyści w postaci nowych zamówień.
3. **Zwiększenie satysfakcji klienta:** Proces reklamacji, jeśli jest dobrze zarządzany, przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klientów. Kiedy klienci wiedzą, że firma będzie reagować na ich potrzeby i rozwiązywać problemy, czują się bardziej komfortowo, co pozytywnie wpływa na ich ogólne postrzeganie przedsiębiorstwa.
4. **Zmniejszenie ryzyka utraty klientów:** Niezadowolenie z powodu złego zarządzania reklamacjami może prowadzić do utraty klientów. Z kolei skuteczna obsługa reklamacji może zapobiec temu ryzyku i pomóc utrzymać klientów, którzy poczuli się przez firmę zaniedbani. Zadowoleni klienci są mniej skłonni do zmiany dostawcy usług lub produktów.

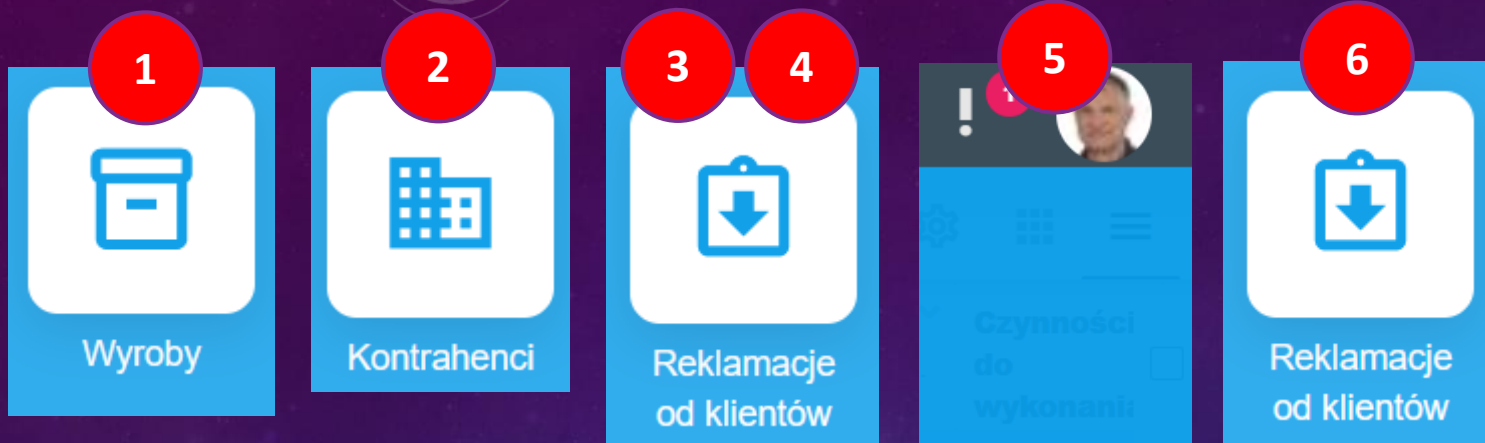
PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

Proces obsługi
reklamacji

Uzasadnienie biznesowe:

5. **Zbieranie informacji zwrotnych i doskonalenie oferty:** Reklamacje stanowią źródło cennych informacji o wadach produktów lub usług. Regularne analizowanie powodów reklamacji pozwala firmie na identyfikowanie obszarów do poprawy w swojej ofercie. Dzięki temu proces reklamacyjny staje się okazją do ciągłego udoskonalania produktów i usług, co w dłuższej perspektywie wpływa na poprawę jakości i konkurencyjności firmy.
6. **Zmniejszenie ryzyka prawnego i regulacyjnego:** Firmy, które skutecznie zarządzają reklamacjami, zmniejszają ryzyko niezgodności z przepisami prawa. W przypadku reklamacji dotyczących niezgodności towaru z umową lub prawa konsumentów, właściwa obsługa procesu reklamacyjnego pozwala uniknąć problemów prawnych, takich jak kary finansowe czy procesy sądowe.
7. **Optymalizacja kosztów:** Dobrze zorganizowany proces reklamacji może pomóc w szybszym rozwiązaniu problemów, co z kolei redukuje koszty związane z obsługą roszczeń, zwrotami towarów, naprawami czy wymianami. Efektywna obsługa reklamacji pozwala również zminimalizować straty związane z niezadowolonymi klientami i ich negatywnymi opiniami.
8. **Lepsza komunikacja z klientami:** Przez odpowiednią obsługę reklamacji firma buduje lepszą komunikację z klientami. Transparentność, uczciwość i profesjonalizm w procesie reklamacyjnym zwiększają zaufanie do marki, a także pomagają utrzymać dobrą relację z klientem, nawet jeśli początkowo wystąpił problem.

AGENDA



Proces obsługi reklamacji



1. Tworzenie / edycja nowego rekordu Towaru (Wyrobu)
2. Tworzenie / edycja rekordu (Klienta/Kontrahenta)
3. Wprowadzenie do systemu reklamacji od Klienta (Kontrahenta) na wybrany Towar / Wyrób
4. Podjęcie decyzji o uruchomieniu procesu obsługi reklamacji - ustalenie Czynności
5. Realizacja czynności przewidzianych w procedurze obsługi reklamacji
6. Weryfikacja wykonanych czynności + zmiana statusu reklamacji na „Zakończona”

Sprzedaż

Tworzenie /
edycja rekordu
Wyrobu

Tworzenie /
Edycja
Kontrahenta

Wprowadzenie
reklamacji

DECYZJA +
ustalenie
czynności

Realizacja
Czynności

Weryfikacja
czynności i
zamknięcie

Raportowanie

Doskonalenie
(PDCA)

Zakupy i magazyny



Materiały



Wyroby

1

Handlowe



Kontrahenci

2



Umowy



Zamówienia

Reklamacje

Reklamacja
do dostawcówReklamacje
od klientów

3

4

6



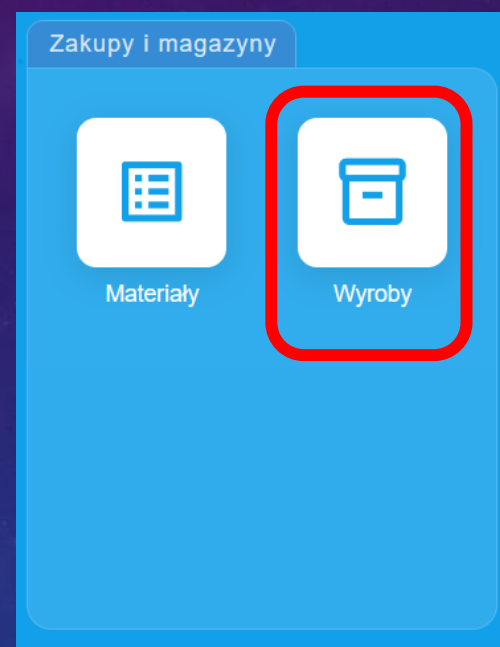
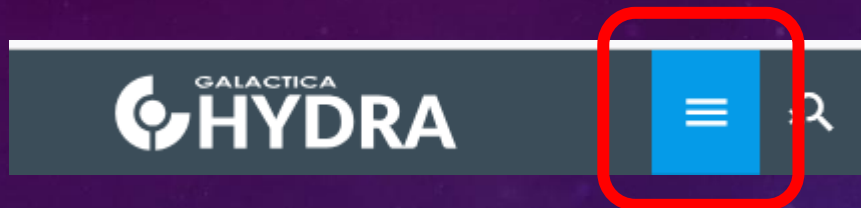
1

5

Czynności
do
wykonania:Tworzenie /
edycja rekordu
WyrobuTworzenie /
Edycja
KontrahentaWprowadzenie
reklamacjiDECYZJA +
ustalenie
czynnościRealizacja
CzynnościWeryfikacja
czynności i
zamknięcie

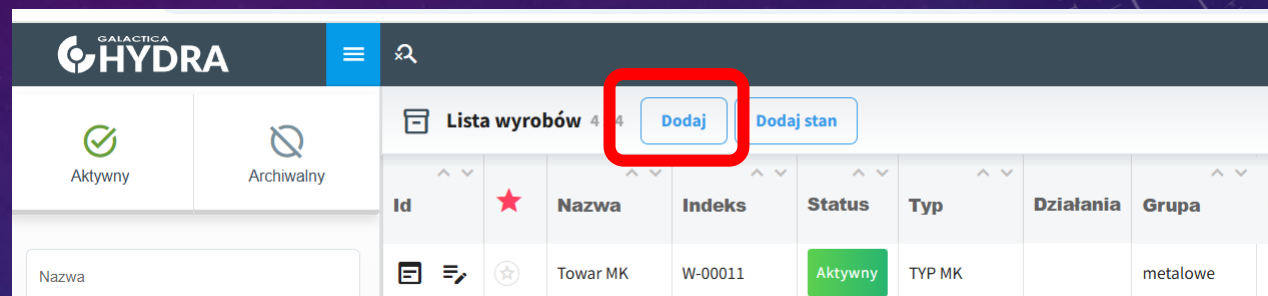
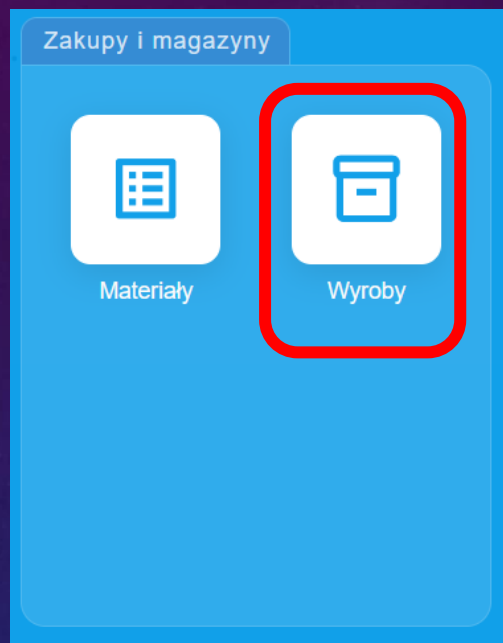
1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

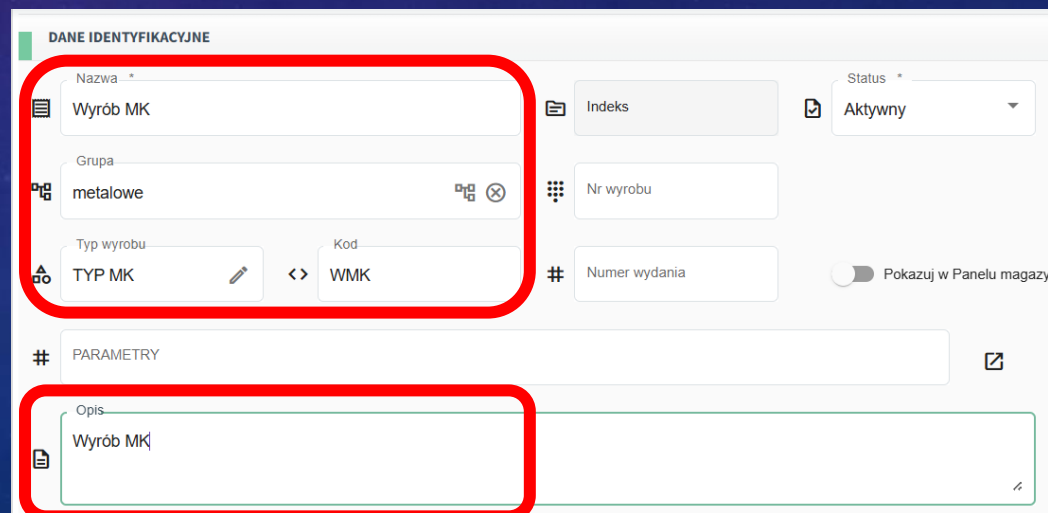


1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



2. Podaj „Nazwa”, „Grupa”, „Typ”, „Kod” oraz „Opis”



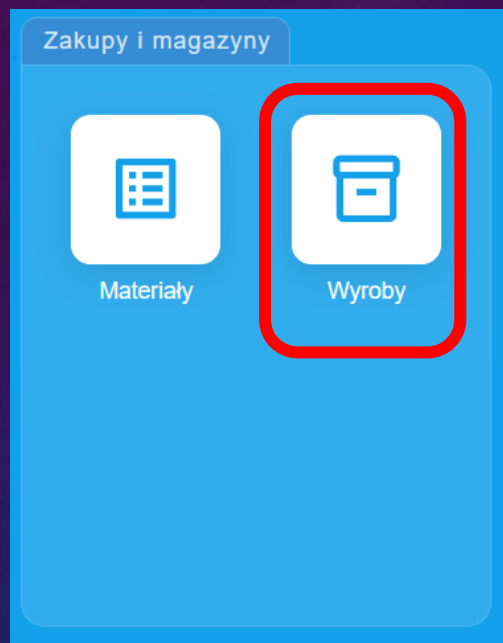
The image shows the 'DANE IDENTYFIKACYJNE' (Identification Data) form. It contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: 'Nazwa' (Name) with value 'Wyrób MK', 'Grupa' (Group) with value 'metalowe', 'Typ wyrobu' (Product type) with value 'TYP MK', 'Kod' (Code) with value 'WMK', and 'Opis' (Description) with value 'Wyrób MK'. The 'Status' dropdown menu is set to 'Aktywny'. The 'Nr wyrobu' (Product number) and 'Numer wydania' (Edition number) fields are empty. The 'PARAMETRY' (Parameters) section is also empty.

1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU



3. Podaj „Długość-Szerokość-Wysokość”, „Waga i Domyślna jednostka” oraz „Opis dodatkowy”



WYMIARY DOMYŚLNE

Pojemność	m3	Długość	100 mm	Szerokość	100 mm	Wysokość	100 mm
Waga	10 kg	Domyślna jedn...	kg	Zdjęcie			

OPIS DODATKOWY

Polski Angielski Niemiecki

B I U S " " x₂ x² Normal A Sans Serif H₁ H₂ </>

Opis dodatkowy

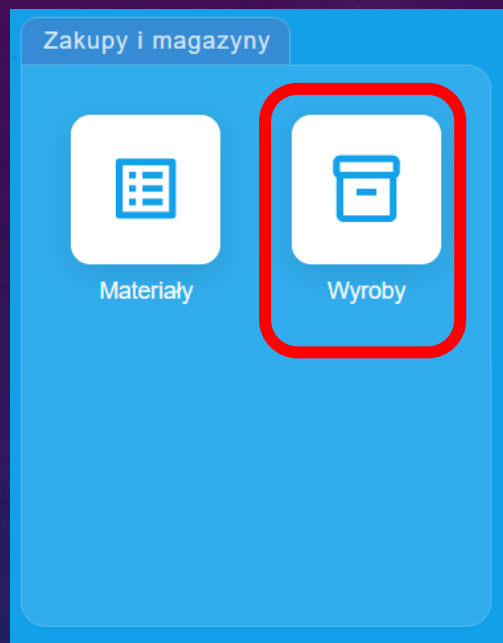
ZAPISZ i ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

4. Sprawdź na liście nowoutworzony Wyrób

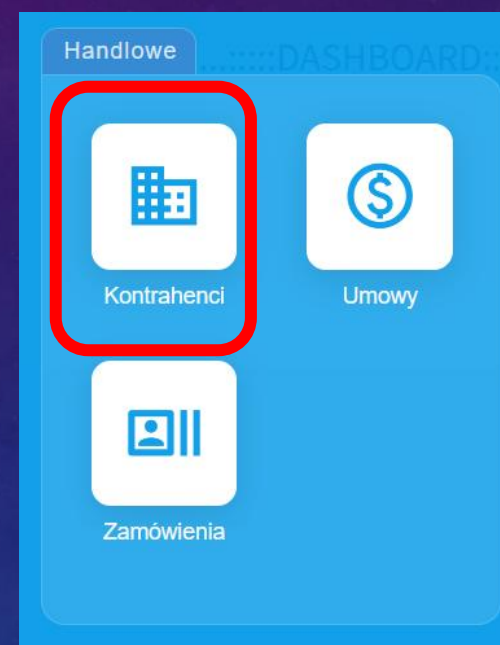
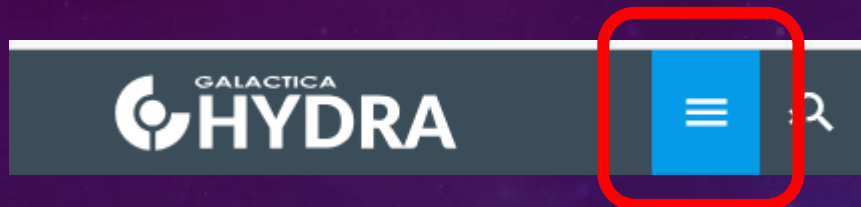


Lista wyrobów 5 z 5 [Dodaj](#) [Dodaj stan](#)

Id	Nazwa	Indeks	Status	Typ	Działania	Grupa	Długość	Szerokość	Wysokość	Pojemność	Rynki
 	Wyrób MK	W-00012	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm		
 	Towar MK	W-00011	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm		
 	kontener mały	W-00010	Aktywny	A-Type9		metalowe				1 500 m3	
 	belka nośna	W-00009	Aktywny	C-Type9		belki	25 000 mm	1 500 mm	1 200 mm		
 	sprężyna 0,12mm	W-00008	Aktywny	B-Type9		metalowe					

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA

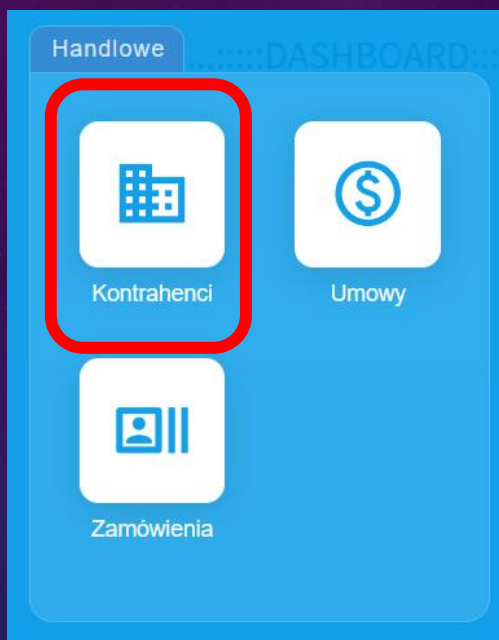


2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



Lista kontrahentów 29 z 2 Dodaj

Id	★	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah...
			DOBRZAŃSKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ		aktualna		

2. Podaj „NIP” i zaznacz „Szukaj”

WYSZUKAJ FIRMĘ W GUS

Wpisz NIP * Szukaj

9571068214

Nazwa *

REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

NIP

9571068214

REGON

221833849

KRS

0000451062

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy

80-298

Miasto

Gdańsk

Województwo

pomorskie

Kraj

Polska

Strona internetowa

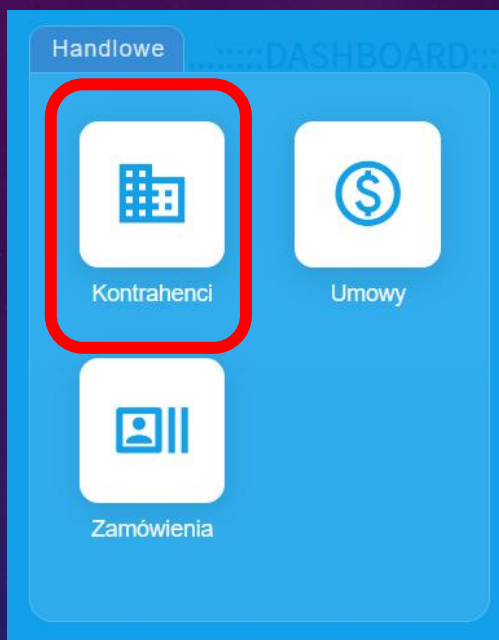
WWW.REBEL.PL

2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



3. Wstaw dane z GUS



Wstaw dane z GUS

4. Zaznacz „Typ Kontrahenta” jako „Odbiorca”

Typ Kontrahenta	Dodaj	Data dodania	Data aktualizacji
☐ Dostawca	Wykładowca 1	31.03.2025	
☒ Odbiorca			
NIP	REGON	KRS	Identyfikator
9571068214	221833849	0000451062	

DANE KONTAKTOWE

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy

80-298

Miasto

Gdańsk

Województwo

pomorskie

Kraj

Polska

Telefon

E-mail

Konto bankowe

Bank

Strona internetowa

WWW.REBEL.PL

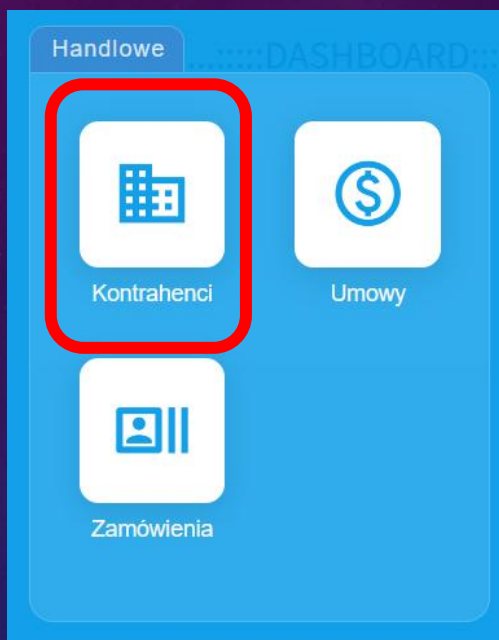
UWAGA: Po zapisaniu Kontrahenta / Klienta / Odbiorcy sprawdź wybór „Typ Kontrahenta” czy nadal jest zaznaczany jako „Odbiorca”!

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



5. Wstaw „Opiekuna Klienta”, „Branża”, „Waluta”.



OPIEKUNOWIE KLIENTA

Opiekunowie klienta

Wyszukaj... Wykładowca 1

DANE DODATKOWE

Branża: Mechaniczna

Waluta: PLN

Język: [dropdown]

Oddział: Akademia Górniczo-Hutn

Źródło pozyskania: [dropdown]

Kontrahent na... + [dropdown]

Cennik: [dropdown]

Rynek: [dropdown]

☐ Pokazuj w raportach ☐ Firma kluczowa ☐ Publikuj na WWW ☐ Zgoda na powiadomienia e-m

Grupa kontrahenta: [dropdown]

Domyślny termin pł... [dropdown]

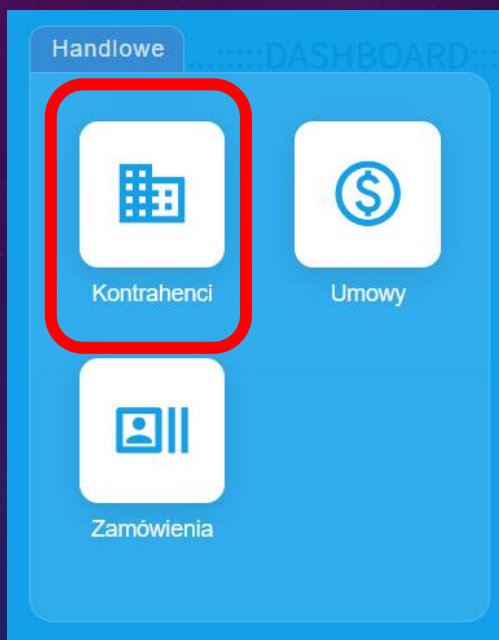
ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



6. Sprawdź nowotworzonego w systemie Klienta.

Lista kontrahentów 30 z 30 [Dodaj](#)

Id	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah.	Kraj	Miasto	Oddział	Rodzaj
		REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ DOBRZAŃSKI SPÓŁKA		aktualna			Polska	Gdańsk	Akademia Górnico- Hutnicza	

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI



GALACTICA
HYDRA



Reklamacje



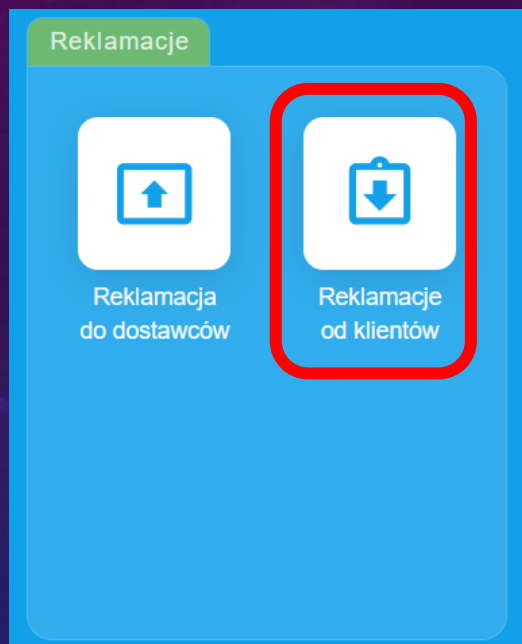
Reklamacja
do dostawców



Reklamacje
od klientów

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI



1. Zaznacz „Dodaj”.

Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia
	0	0	R-2025-0003	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	27.03.2025

2. Podaj „Rodzaj reklamacji”, „Kontrahent” oraz Opis reklamacji

DANE

Numer: [] Data zgłoszenia: 31.03.2025 Przyjął: Wykładowca 1 Status: Zgłoszona

Typ: Od klienta Rodzaj reklamacji: Gwarancyjna Kontrahent: REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

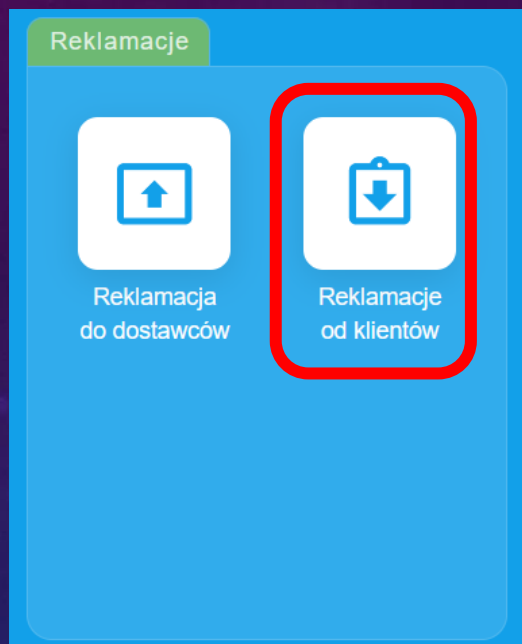
Opis reklamacji: []

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI



3. Dodaj reklamowany „Wyrób”.



DOTYCZY WYROBU

Data zaku... 26.05.2025 Numer dokumentu zakupu ☐ Czy wyrób na gwarancji

ID	WYROB	INDEKS	GRUPA WYROBU	KOD/SYMBOL	
11	Towar MK	W-00011	metalowe		

4. Wskaż osobę odpowiedzialną

ODPOWIEDZIALNI

Wybierz Wykładowca 1
Specjalista ds. jakości

ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

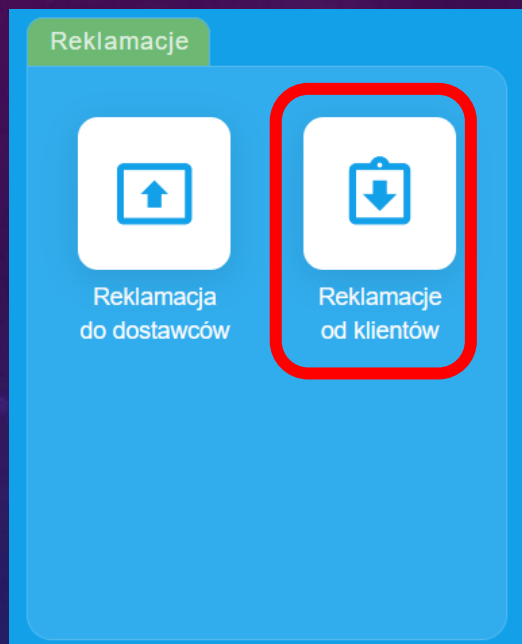
Zamknij

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI

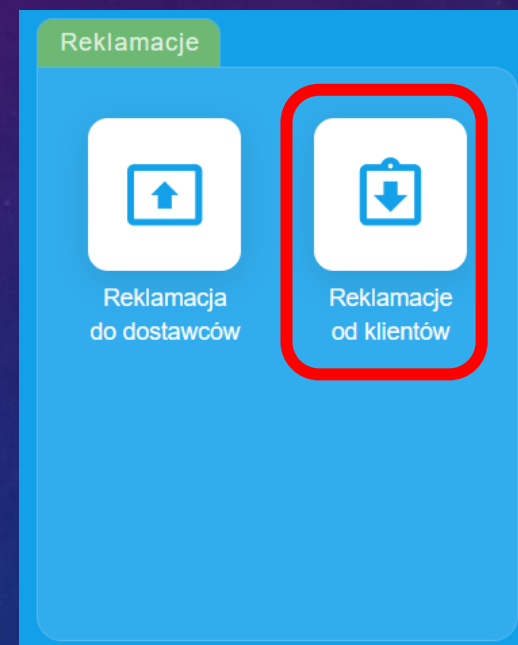
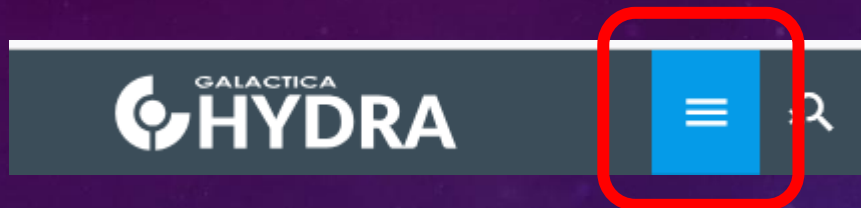


3. Wyświetl listę z nowoutworzoną reklamacją i jej status.



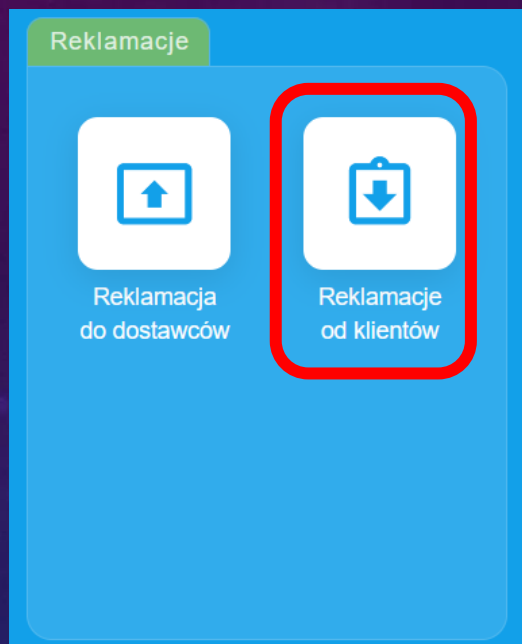
Reklamacje 3 z 3 Dodaj											
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania	
	0	0	R-2025-0004	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025		☐
	0	0	R-2025-0003	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [6820002923]	27.03.2025	10.04.2025		☐
	0	0	R-2025-0002	Zgłoszona	Uznana	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [6820002923]	26.03.2025	09.04.2025		☐

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



4

DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



1. Wyświetl listę z reklamacjami i zaznacz „Edycja”.

Reklamacje 3 z 3

Dodaj

Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania
	0	0	R-2025-0004	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025	
	0	0	R-2025-0003	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	AMPLUS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ	27.03.2025	10.04.2025	

2. W zakładce „Edycja”, na dole ekranu wpisz „Uznana”, „Przyczyny”, „Odpowiedź na reklamację” oraz „Koszt”.

REALIZACJA

Kwalifikacja: ☐ Brak oceny ☒ Uznana ☐ Odrzucona

Termin reakcji: 02.04.2025 Termin zaplanowany: 07.04.2025 Termin rozpatrzenia: 14.04.2025 Data zakończenia:

Przyczyny: Zgodnie z regulaminem

REKLAMACJA OD KLIENTA

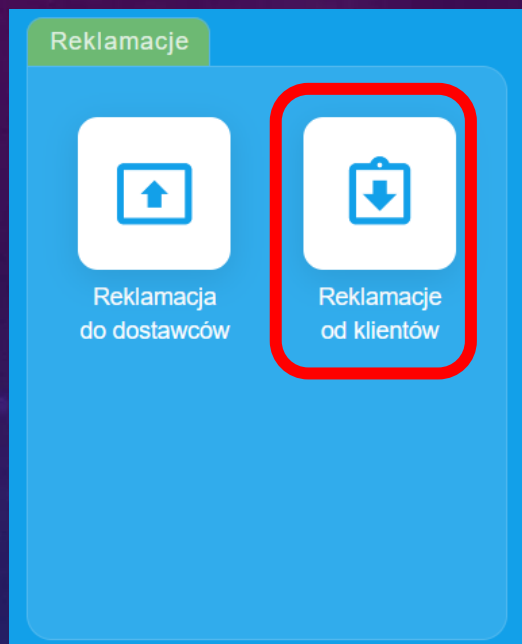
Odpowiedź na reklamację: Reklamacja uzasadniona

Koszty usunięcia: 100 PLN Rekompensata dla ... PLN

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



3. Podaj 3 zadania, które należy podjąć w zakresie obsługi reklamacji z przypisaniem do 3 różnych pracowników / użytkowników.



CZYNNOŚCI

Wszytoko | Przeterminowane | Do zrobienia | Zrobione | Anulowane

☐ Dodaj nową czynność ☒ przypisz do mnie

☐ Zadanie MK3	St Student 11	⋮
☐ Zadanie MK2	St Student 1	⋮
☐ Zadanie MK1	Wykładowca 1	⋮

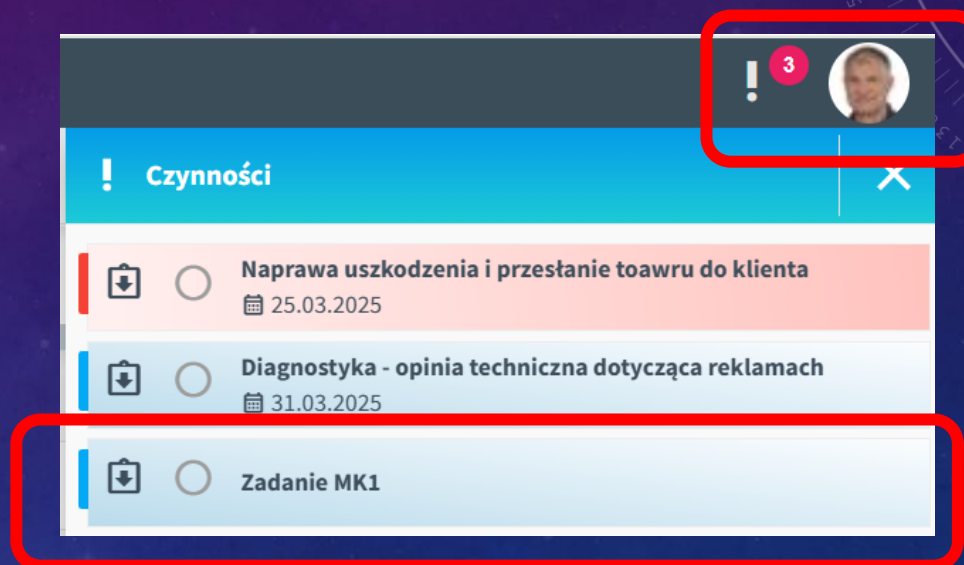
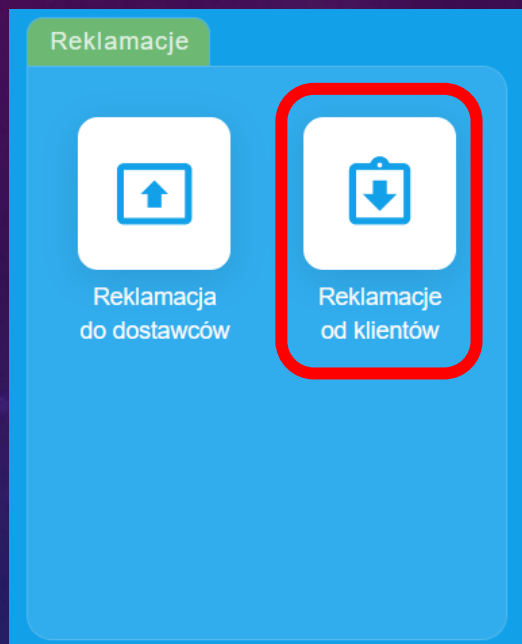
ZAPISZ

Zapisz

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



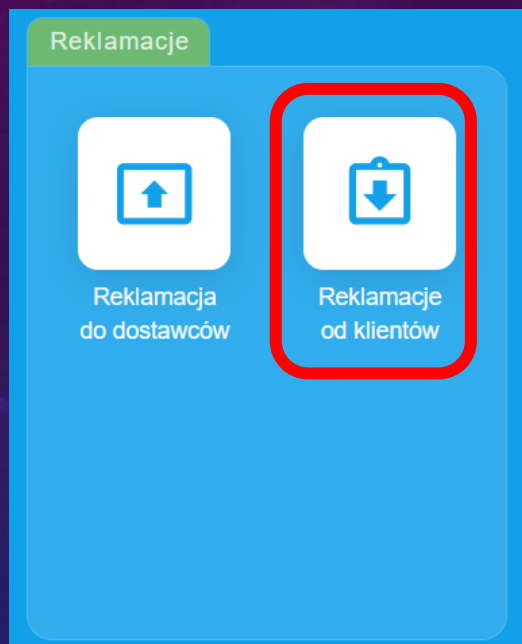
4. Sprawdź zadania (czynności) przypisane do Ciebie.



4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



5. W zakładce „KOSZTY” podaj rodzaje / szczegóły kalkulacji kosztów realizacji reklamacji.



KOSZTY				
ID	RODZAJ	WARTOŚĆ	WALUTA	
3	Rodzaj kosztu 1	50,00	PLN	
4	Rodzaj kosztu 2	30,00	PLN	
5	Rodzaj kosztu 3	20,00	PLN	
Suma:		100,00	PLN	

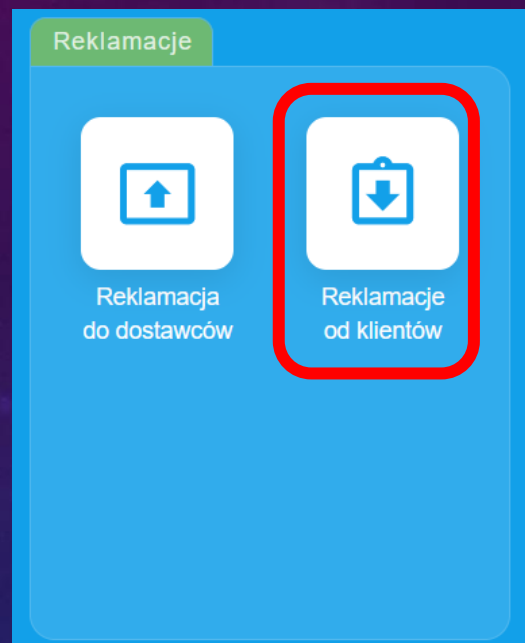
6. Zmień w zakładce „Edycja” status na „W realizacji”

DANE				
Numer	Data zgłos...	Przyjął	Status	
R-2025-0004	31.03.2025	Wykładowca 1	W realizacji	
Typ	Rodzaj reklam...	Kontrahent *		
Od klienta	Gwarancyjna	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALI >>		

4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



ZAPISZ I ZAMKNIJ

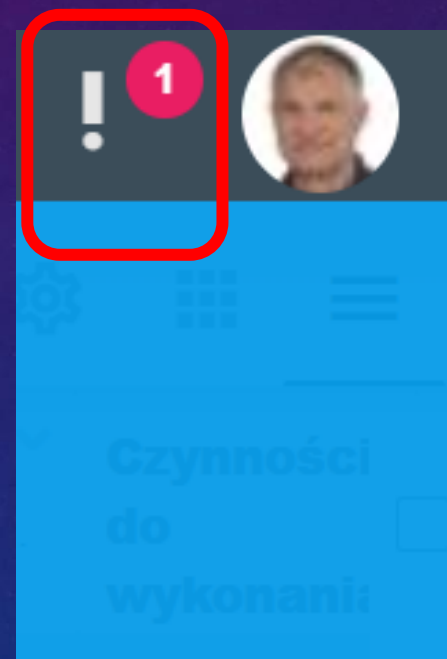
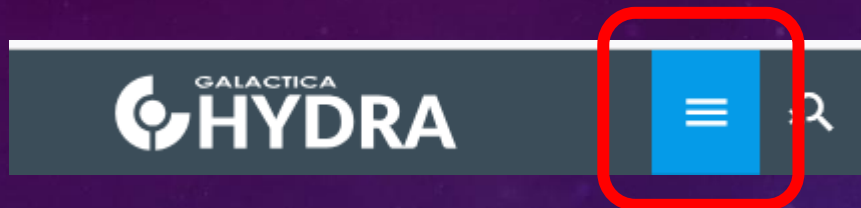


7. Sprawdź status reklamacji na liście

Reklamacje 3 z 3 Dodaj										
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania
	0	0	R-2025-0004	W realizacji	Uznana	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025	☒

5

WYKONANIE CZYNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

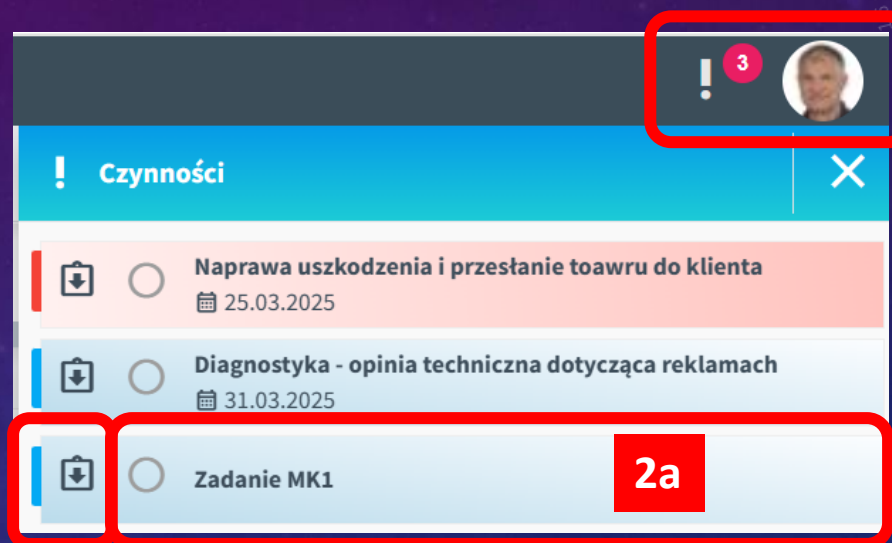
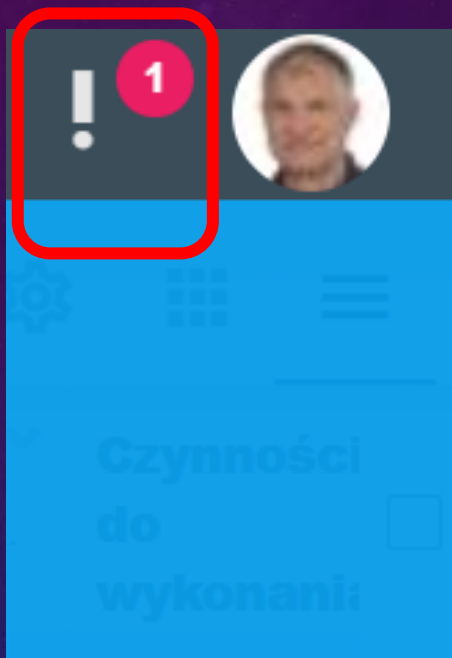


5

WYKONANIE CZYNNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

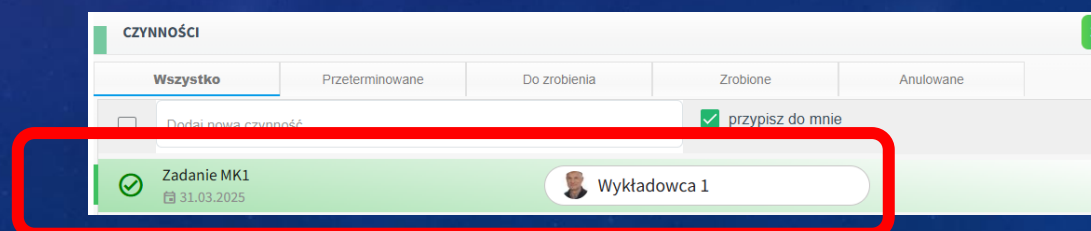


1. Wyświetl listę „Czynności” – prawy górny róg ekranu!



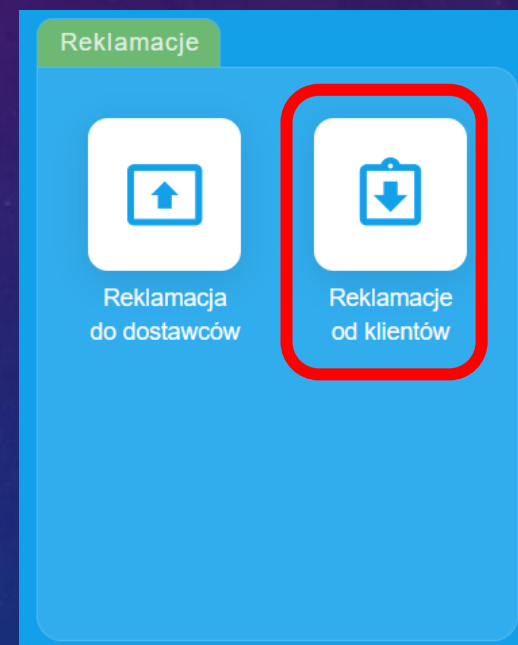
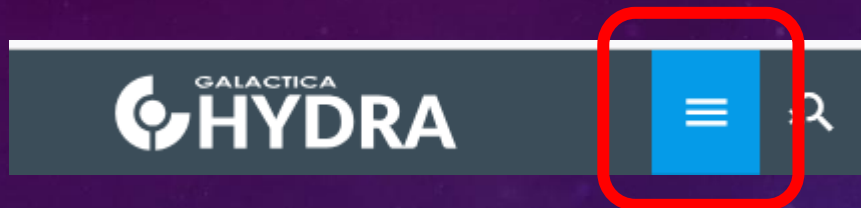
2a. Poprzez zaznaczenie nazwy wybranej „Czynności” potwierdzamy jej wykonanie.

2b. Poprzez zaznaczenie ikonki „Strzałka” przechodzimy do ekranu „Reklamacji” i potwierdzamy jej wykonanie.



6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”

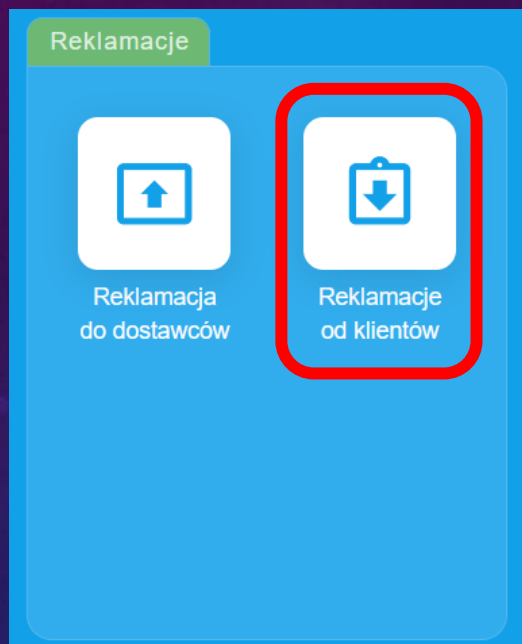


6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”



1. Otwórz reklamację w trybie edycji i sprawdź status poszczególnych czynności. Powinny być wszystkie na kolor zielony.



REKLAMACJA OD KLIENTA

Odpowiedź na reklamację
Reklamacja uzasadniona

Koszty usunię... 100 PLN Rekompensata dla ... PLN

CZYNNOŚCI 3

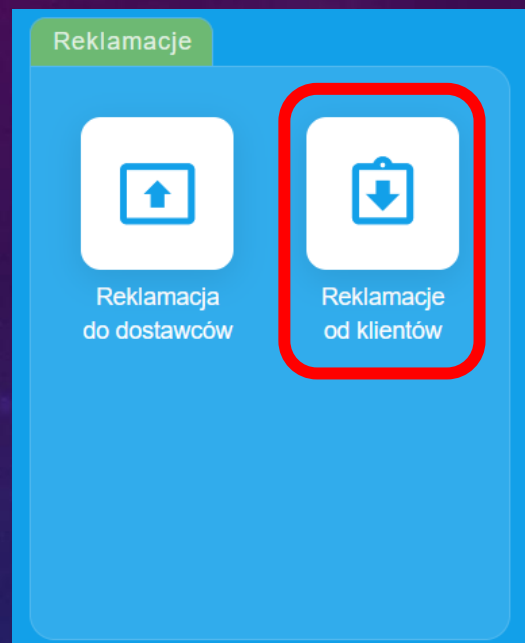
Wszystko	Przeterminowane	Do zrobienia	Zrobione	Anulowane
☐ Dodaj nową czynność ☒ przypisz do mnie				
Zadanie MK1 31.03.2025 Wykładowca 1				
Zadanie MK3 31.03.2025 St Student 11				
Zadanie MK2 31.03.2025 St Student 1				

6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”



2. Zmień status na „Zakończona”.



Status *

Zakończona ▼

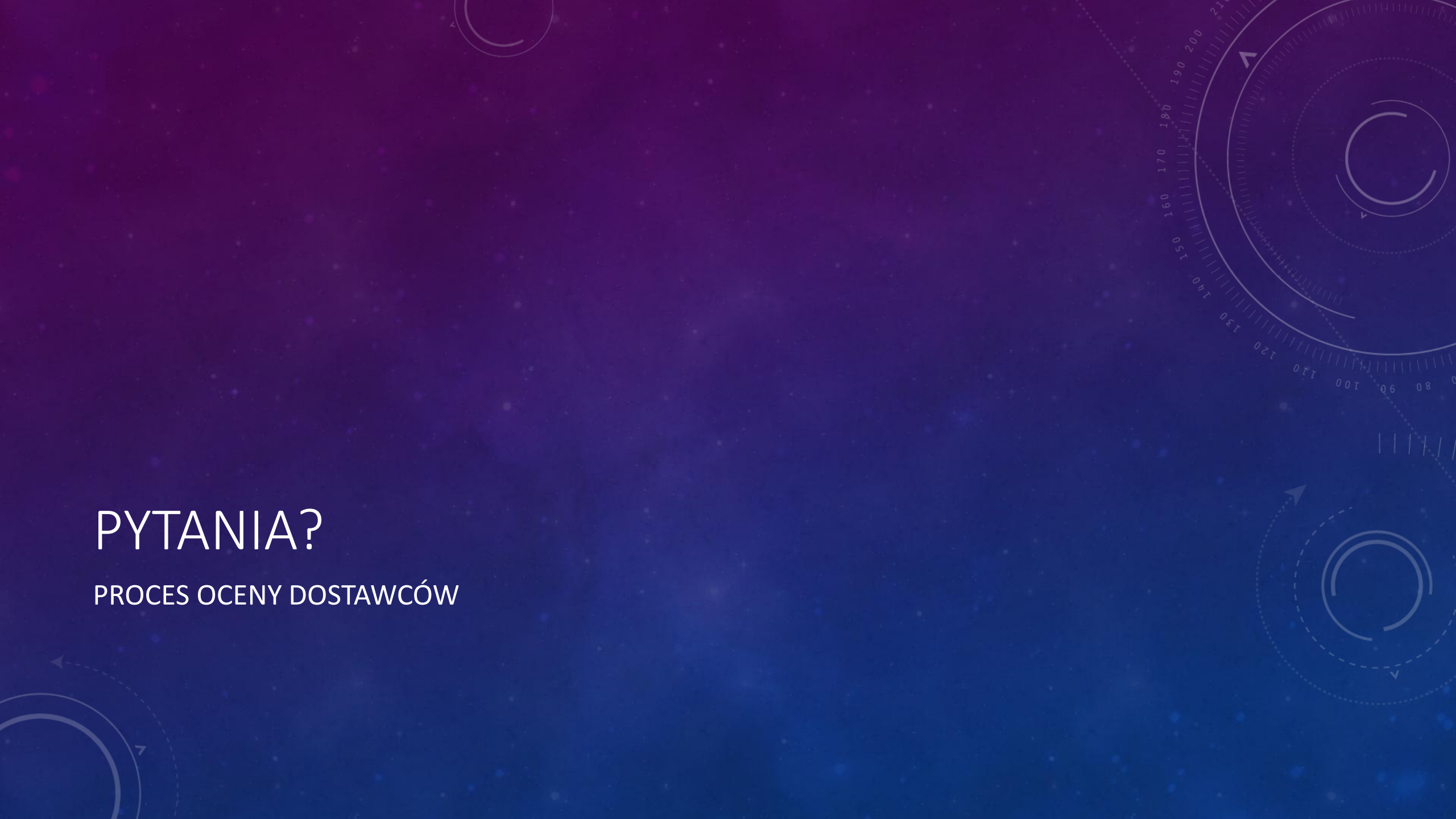
ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

3. Sprawdź na liście reklamacji jej status.

Reklamacje 3 z 3 Dodaj										
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynność do wykonani
	0	0	R-2025-0004	Zakończona	Uznana	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025	



PYTANIA?

PROCES OCENY DOSTAWCÓW

Produkt	Opis reklamacji
1. Produkt: Smartfon XYZ 12 Pro	Zakupiłem smartfon XYZ 12 Pro dwa tygodnie temu. Od początku użytkowania telefon samoczynnie się restartuje kilka razy dziennie. Dodatkowo ekran czasami nie reaguje na dotyk. Proszę o naprawę lub wymianę urządzenia.
2. Produkt: Pralka EcoWash 3000	Pralka po dwóch miesiącach użytkowania przestała odprowadzać wodę. Została użyta zgodnie z instrukcją obsługi. Proszę o szybką interwencję serwisu – posiadam gwarancję.
3. Produkt: Telewizor LED 55" UltraVision	Obraz w telewizorze jest wyraźnie ciemniejszy po lewej stronie ekranu, co bardzo utrudnia oglądanie. Problem pojawił się po kilku dniach użytkowania. Zgłaszam reklamację z tytułu rękojmi.
4. Produkt: Czajnik elektryczny InoxBoil 1.7L	Czajnik po miesiącu użytkowania przestał się włączać. Nie grzeje wody mimo podłączenia do prądu. Został używany zgodnie z instrukcją. Proszę o wymianę lub zwrot pieniędzy.
5. Produkt: Buty trekkingowe TrailMaster 45	Po tygodniu użytkowania buty zaczęły się rozklejać na podeszwach. Nie były używane w trudnych warunkach. Uważam to za wadę fabryczną i proszę o rozpatrzenie reklamacji.

Produkt	Opis reklamacji
6. Produkt: Ekspres do kawy AromaTouch	Ekspres nie pobiera wody z pojemnika i nie parzy kawy. Problem pojawił się po niespełna dwóch miesiącach użytkowania. Sprzęt był regularnie czyszczony. Proszę o naprawę lub wymianę.
7. Produkt: Kurtka zimowa AlpineShield	Po pierwszym praniu zgodnym z zaleceniami producenta kurtka straciła kształt, a wypełnienie się zbryliło. Reklamuję produkt jako wadliwy.
8. Produkt: Odkurzacz Cyclone 3000	Odkurzacz od samego początku ma bardzo słabą siłę ssania. Filtry zostały sprawdzone i są czyste. Proszę o naprawę lub wymianę na sprawny egzemplarz.
9. Produkt: Zegarek sportowy FitTrack Pro	Zegarek przestał ładować się po tygodniu użytkowania. Kabel ładowania jest sprawny – testowałem z innym urządzeniem. Proszę o wymianę na nowy model.
10. Produkt: Sofa narożna ComfortLine	Po kilku tygodniach użytkowania zauważyłem, że jedna z poduch się deformuje i zapada. Sofa była używana zgodnie z przeznaczeniem. Proszę o usunięcie wady lub wymianę części.

Produkt	Opis reklamacji
11. Produkt: Laptop FlexBook X15	Po dwóch miesiącach użytkowania laptop zaczął się przegrzewać i samoczynnie wyłączać, nawet przy niewielkim obciążeniu. Utrudnia to pracę i powoduje utratę danych. Proszę o naprawę w ramach gwarancji.
12. Produkt: Zmywarka AquaClean 800	Zmywarka nie domywa naczyń, pozostawia osad i plamy mimo stosowania zalecanych środków. Problem pojawił się po kilku tygodniach użytkowania. Zgłaszam reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.
13. Produkt: Suszarka do włosów HairPro 3000	Suszarka zaczęła wydzielać nieprzyjemny zapach spalenizny i przestała działać. Sprzęt był używany zgodnie z instrukcją, nie upadł ani nie został zamoczony. Proszę o wymianę na nowy egzemplarz.
14. Produkt: Toster DuoToast	Toster przypala pieczywo nawet na najniższym ustawieniu. Nie działa również funkcja automatycznego wyłączania. Produkt nie spełnia swojej podstawowej funkcji – proszę o zwrot pieniędzy lub wymianę.
15. Produkt: Fotel biurowy ErgoMax	Po miesiącu użytkowania oparcie fotela poluzowało się i chwieje. Fotel był używany tylko przez jedną osobę i nie był nadmiernie obciążany. Proszę o naprawę usterki lub wymianę produktu.

Produkt	Opis reklamacji
16. Produkt: Zegarek analogowy LuxTime	Zegarek po dwóch dniach przestał działać – zatrzymał się mechanizm. Bateria została sprawdzona i jest sprawna. Reklamuję produkt jako wadliwy i proszę o jego wymianę.
17. Produkt: Głośnik Bluetooth SoundMax Mini	Głośnik nie trzyma połączenia Bluetooth – rozłącza się co kilka minut. Testowany z różnymi urządzeniami. Uważam, że jest to wada fabryczna. Proszę o rozpatrzenie reklamacji.
18. Produkt: Piekarnik elektryczny CookLine 70L	Piekarnik nierównomiernie nagrzewa – potrawy przypalają się z jednej strony. Problem utrzymuje się mimo kilku prób użytkowania zgodnie z instrukcją. Proszę o serwis lub wymianę.
19. Produkt: Plecak miejski UrbanPack	Po dwóch tygodniach użytkowania rozszedł się szew przy zamku głównym. Plecak nie był przeciążany. Reklamuję produkt jako wadliwy i proszę o wymianę.
20. Produkt: Rower miejski CityLine 28"	Po tygodniu użytkowania roweru odpadł pedał. Po bliższej analizie okazało się, że gwint był uszkodzony. Proszę o naprawę lub wymianę roweru na sprawny model.