

Proces obsługi
reklamacji

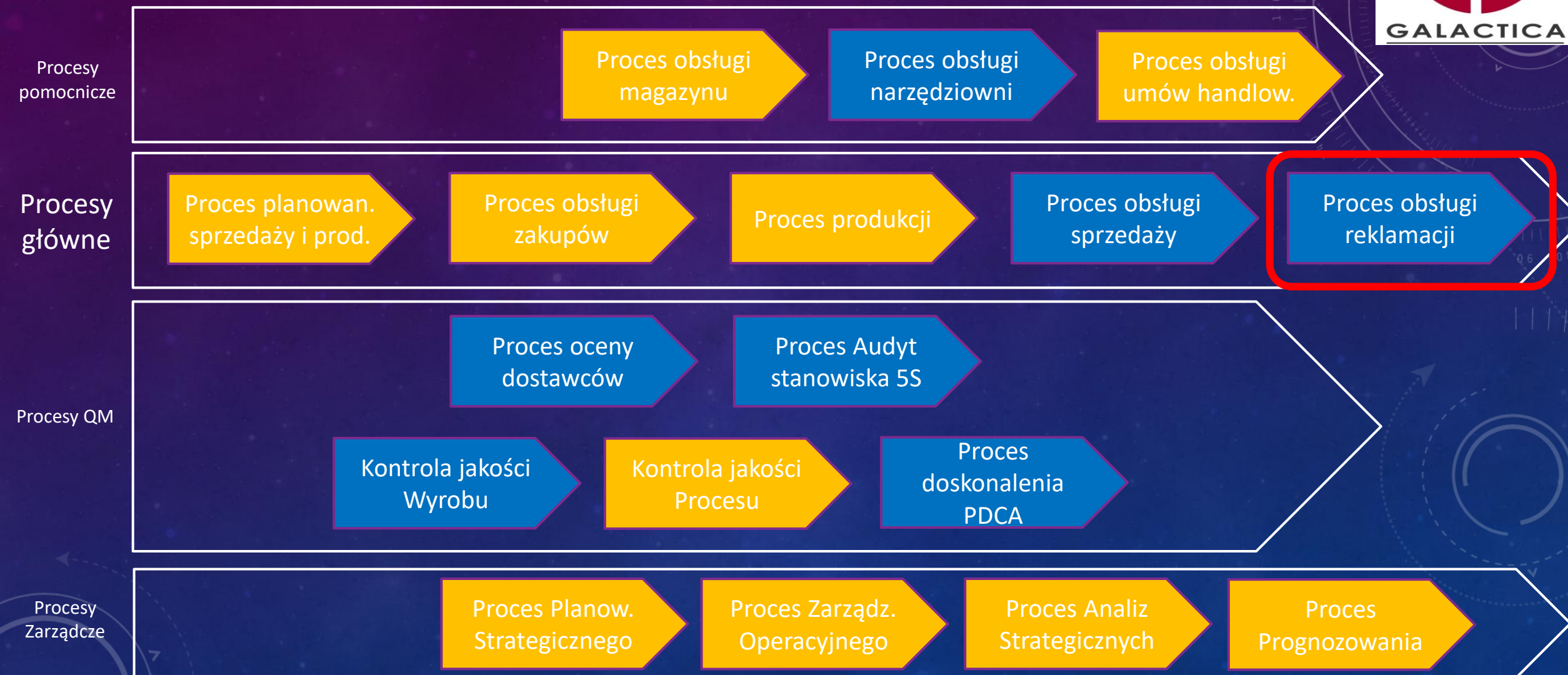


PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

MAPA PROCESÓW



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.

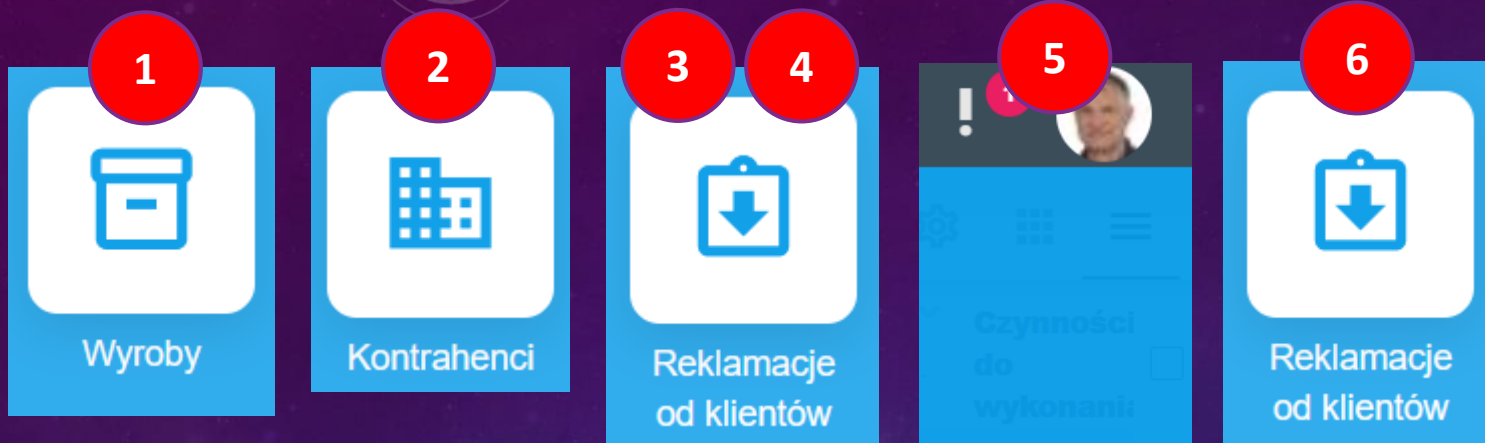
PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

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)

Pulpit

Wszystkie aplikacje

Formularze

Wpisz nazwę modułu

Zakupy i magazyny



Wroby



Zam. do dost.



Dok.
magazyn.

1

Handlowe



Kontrahenci



Okazje

2



Umowy



Zamówienia

Reklamacje



Reklamacja
do dostawców



Reklamacje
od klientów

3

4

6



1



5

Czynności
do
wykonani:

Tworzenie /
edycja rekordu
Wyrobu

Tworzenie /
Edycja
Kontrahenta

Wprowadzenie
reklamacji

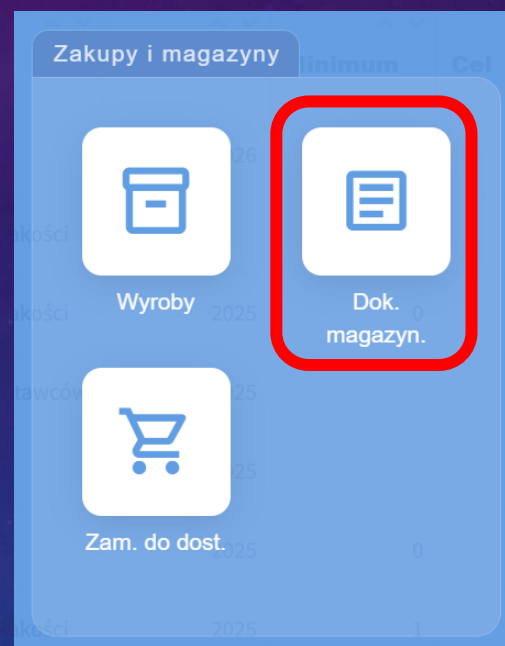
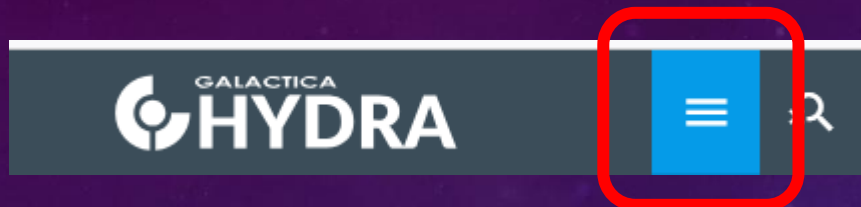
DECYZJA +
ustalenie
czynności

Realizacja
Czynności

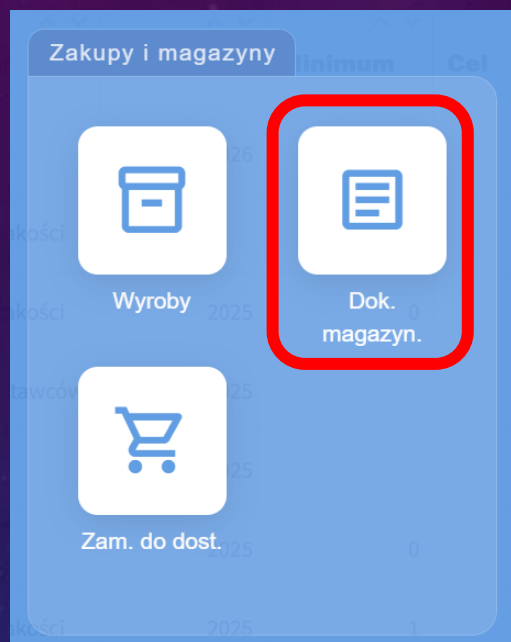
Weryfikacja
czynności i
zamknięcie

1

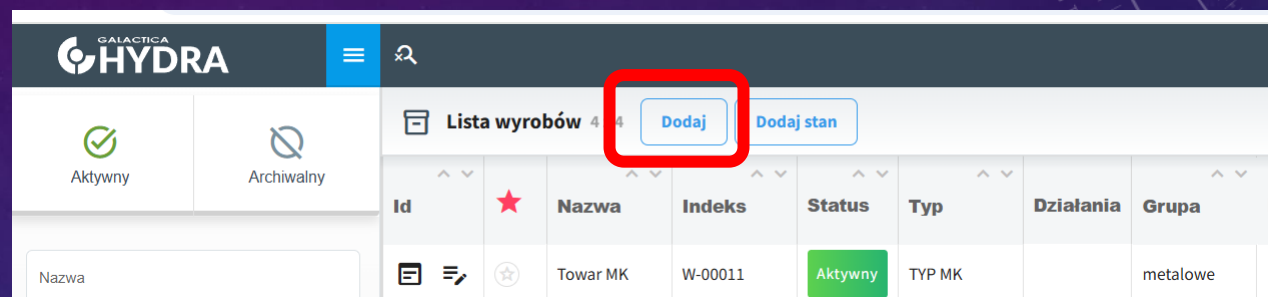
1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU



1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



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

DANE IDENTYFIKACYJNE

Nazwa *
Wyrób MK

Grupa
metalowe

Typ wyrobu
TYP MK

Kod
WMK

Indeks

Nr wyrobu

Numer wydania

Status *
Aktywny

Pokazuj w Panelu magazy...

PARAMETRY

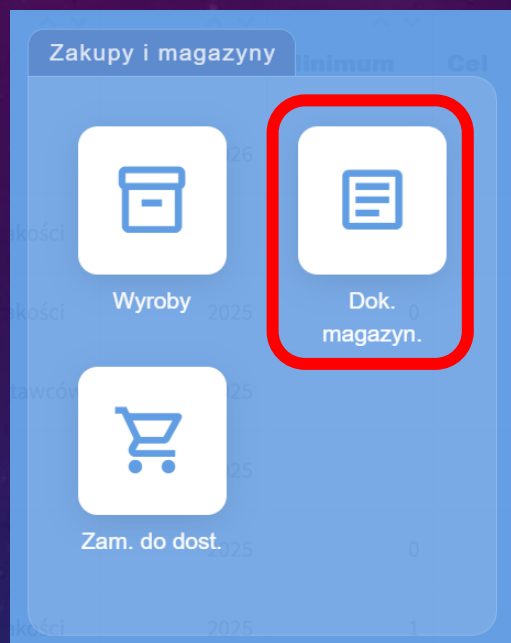
Opis
Wyrób MK

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

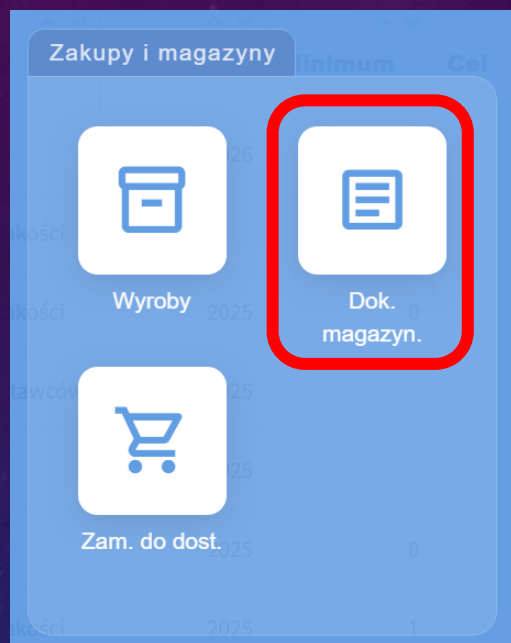
ZAPISZ i ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

4. Sprawdź na liście nowoutworzony Wyrób

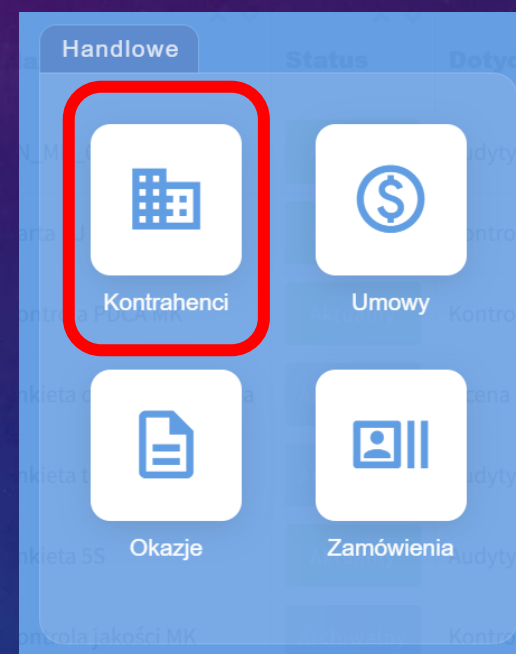
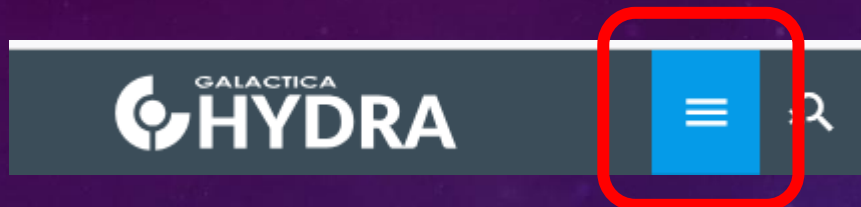


Lista wyrobów 5 z 5 [Dodaj](#) [Dodaj stan](#)

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

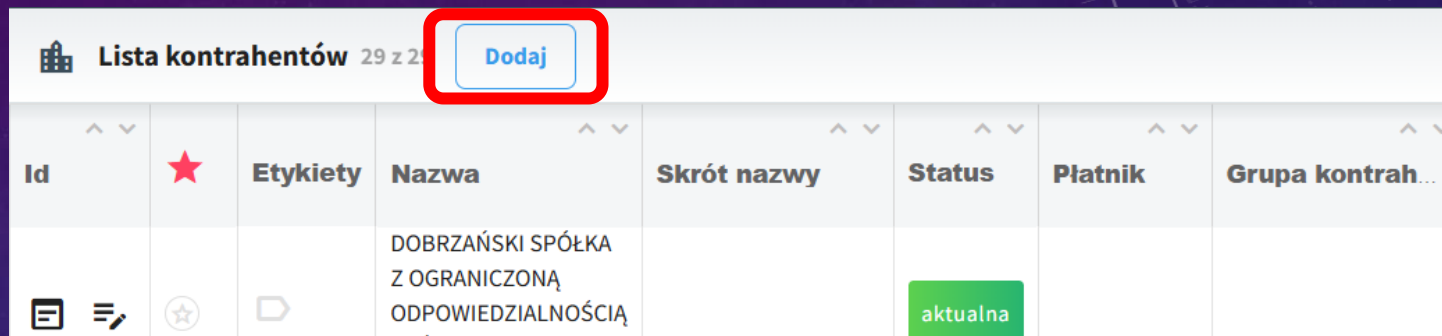
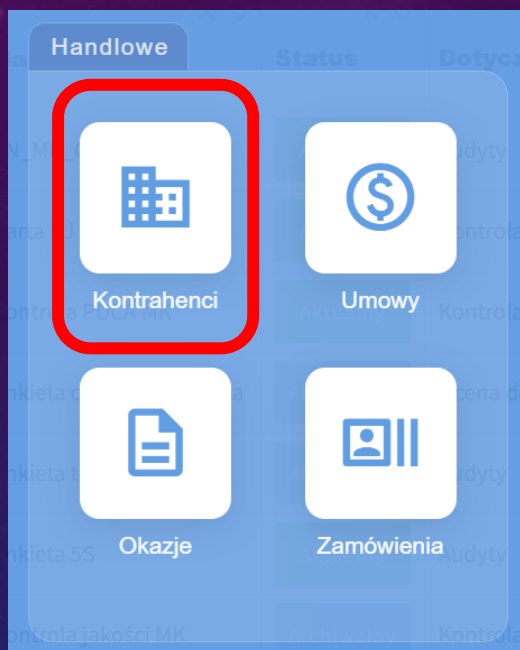


2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



2. Podaj Nazwę i dane firmy lub „NIP” i zaznacz „Szukaj” (opcjonalnie)

WYSZUKAJ FIRMĘ W GUS

Wpisz NIP *
9571068214

Szukaj

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

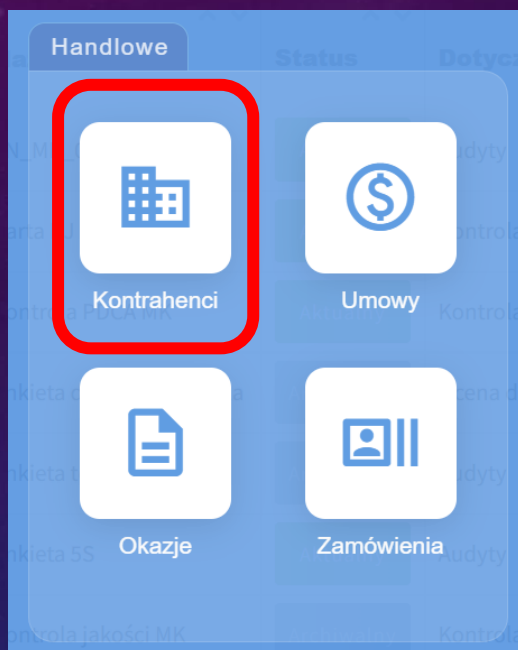
Strona internetowa
WWW.REBEL.PL

2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



3. Wstaw dane z GUS



Wstaw dane z GUS

4. Zaznacz „Typ Kontrahenta” jako „Odbiorca”

Typ Kontrahenta

Dostawca ☐

Odbiorca ☒

NIP

9571068214

Dodał

Wykładowca 1

Data dodania

31.03.2025

Data aktualizacji

REGON

221833849

KRS

0000451062

Identyfikator

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

Mapa

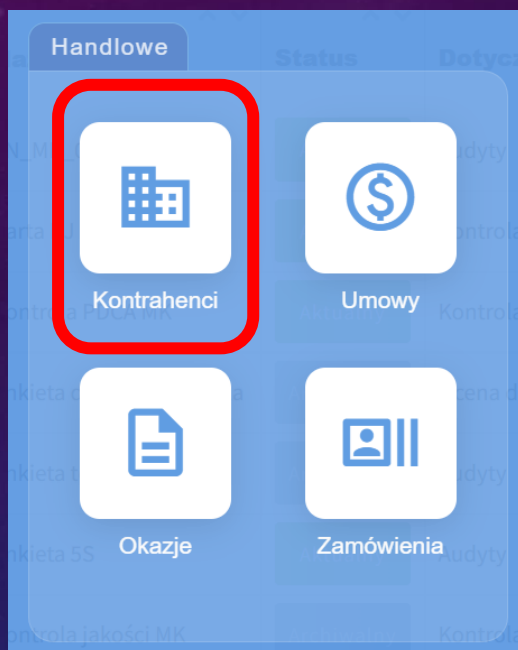
UWAGA: Po zapisaniu Kontrahenta / Klienta / Odbiorcy sprawdź wybór „Typ Kontrahenta” czy nadal jest zaznaczany jako „Odbiorca”!

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



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

A screenshot of a form titled 'OPIEKUNOWIE KLIENTA'. The form has two main sections. The first section, 'Opiekunowie Klienta', contains a search bar with the text 'Wyszukaj...' and a dropdown menu showing 'Wykładowca 1'. The second section, 'DANE DODATKOWE', contains several fields: 'Branża' (highlighted with a red box) with the value 'Mechaniczna', 'Waluta' (highlighted with a red box) with the value 'PLN', 'Język', 'Oddział' (Akademia Górniczo-Hutn.), 'Źródło pozyskania', 'Cennik', 'Rynek', 'Grupa kontrahenta', and 'Domyślny termin pł...'. There are also several checkboxes at the bottom: 'Pokazuj w raportach', 'Firma kluczowa', 'Publikuj na WWW', and 'Zgoda na powiadomienia e-n'.

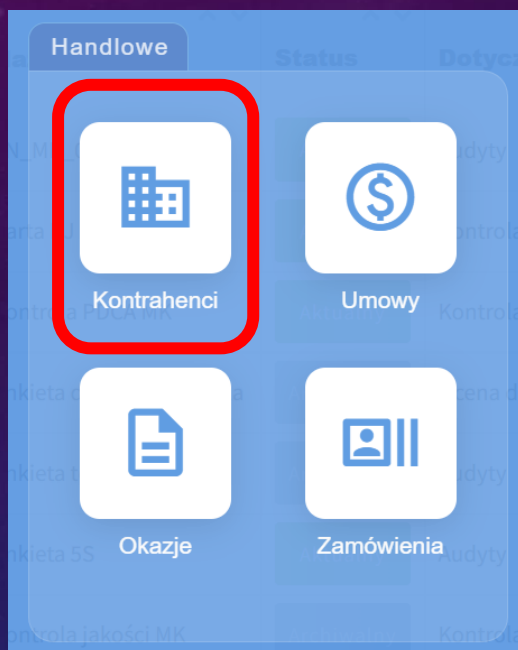
ZAPISZ I ZAMKNIJ

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



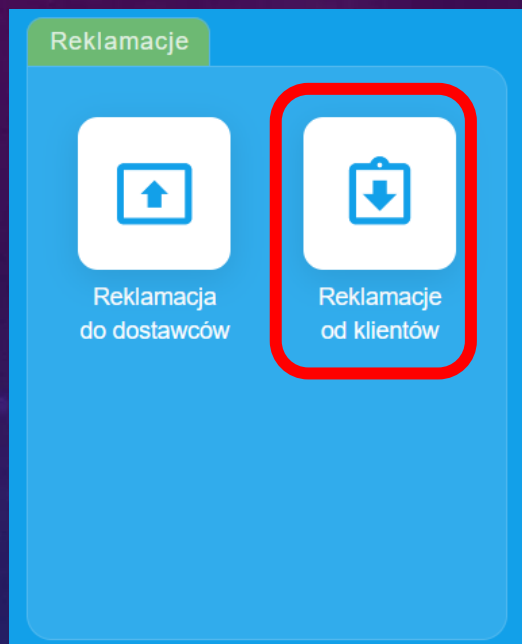
Reklamacja
do dostawców



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

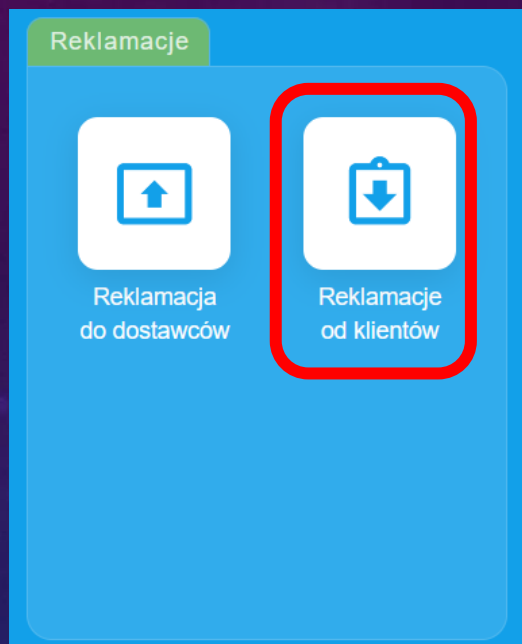
Opis reklamacji: []

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

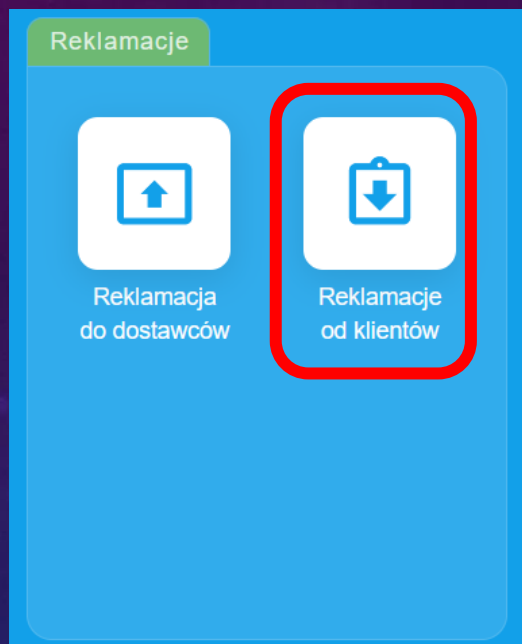
Zamknij

3

WPROWADZENIE REKLAMACJI

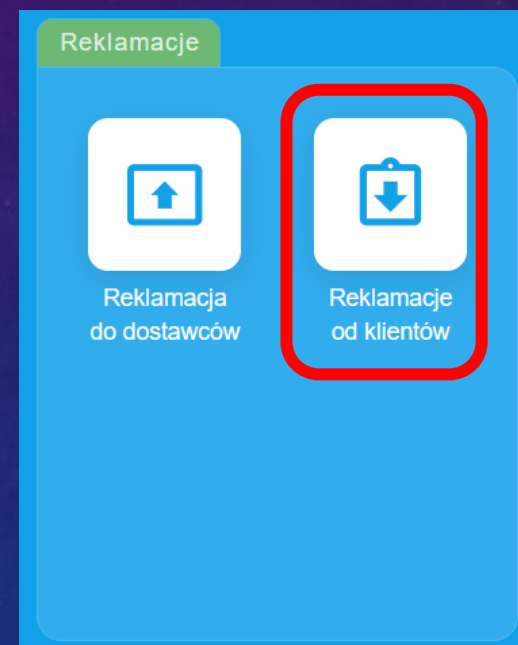
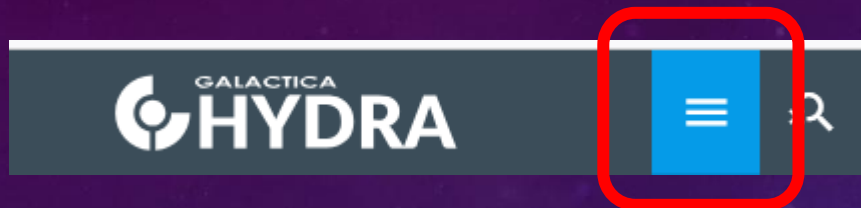


3. Wyświetl listę z nowoutworzoną reklamacją i jej status.



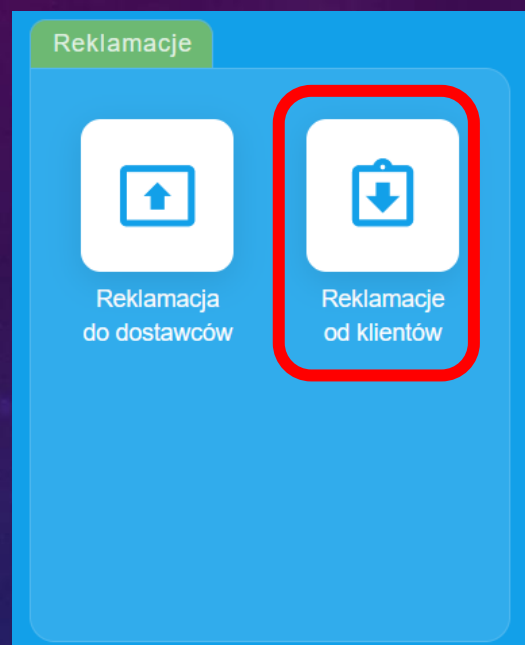
Reklamacje 3 z 3 Dodaj											
Id	Ilość załączników	Ilość notatek	Numer	Status	Kwalifikacja	Typ	Kontrahent	Data zgłoszenia	Termin rozpat...	Czynności do wykonania	
	0	0	R-2025-0004	Zgłoszona	Brak oceny	Od klienta	REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ [9571068214]	31.03.2025	14.04.2025		☐
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

2. W zakładce „Edycja”, na dole ekranu w obszarze „REALIZACJA” 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

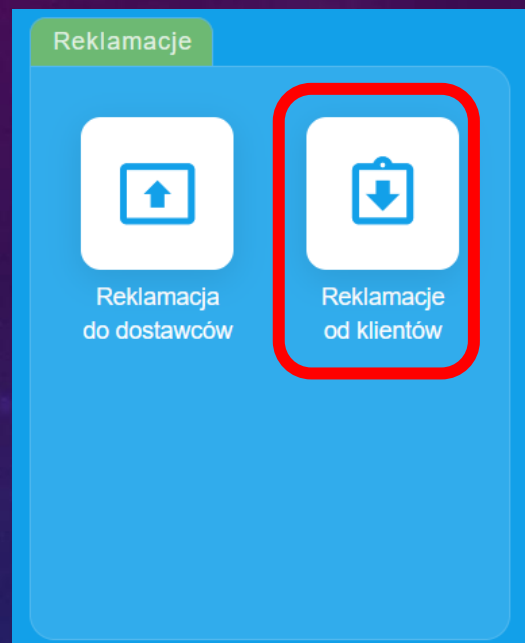
Odpowiedź na reklamację: Reklamacja uzasadniona

Koszty usunię...: 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		3		
Wszytko	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	⋮

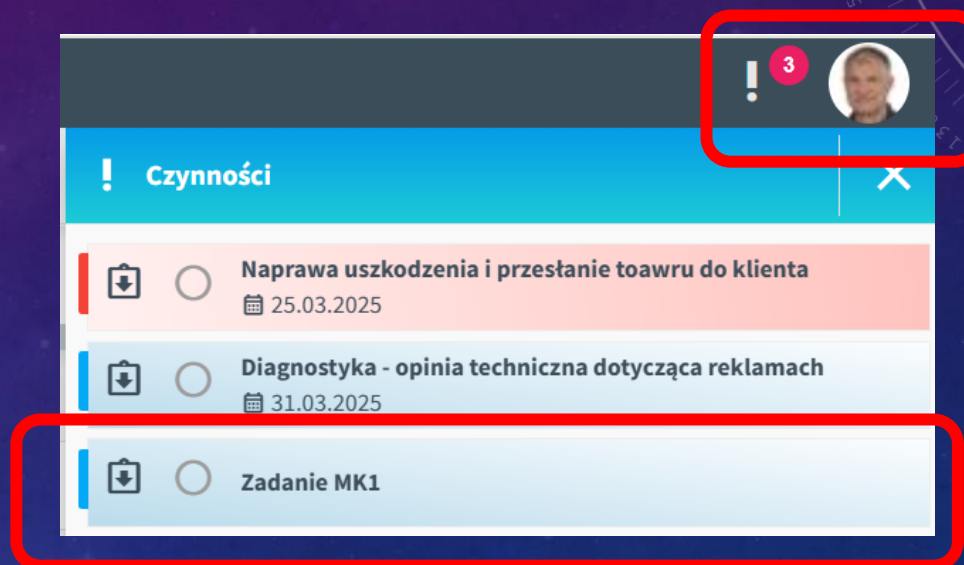
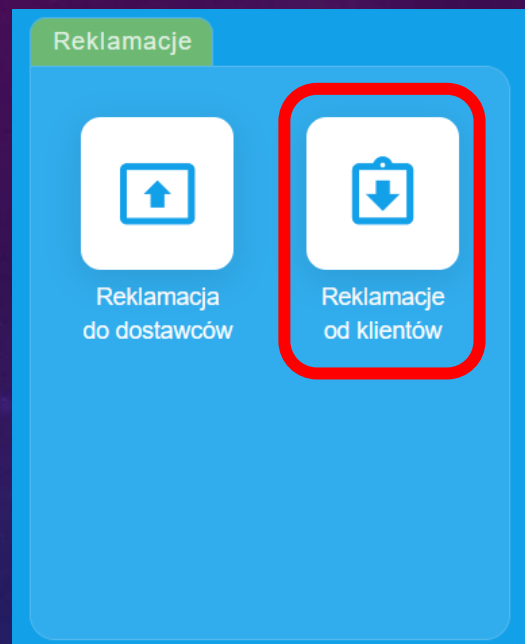
ZAPISZ

Zapisz

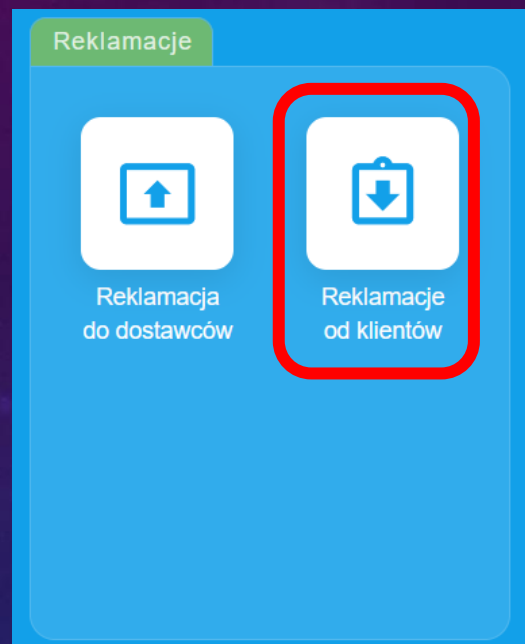
4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



4. Sprawdź zadania (czynności) przypisane do Ciebie.



4 DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



5. 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 >>	

ZAPISZ i ZAMKNIJ

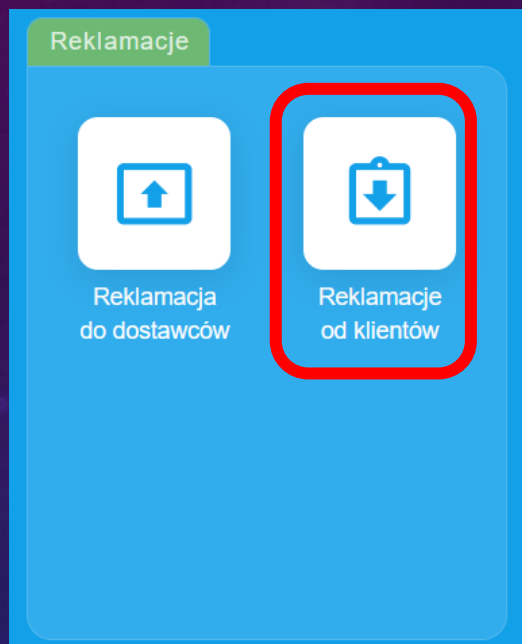


6. Sprawdź status reklamacji na liście

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	☒

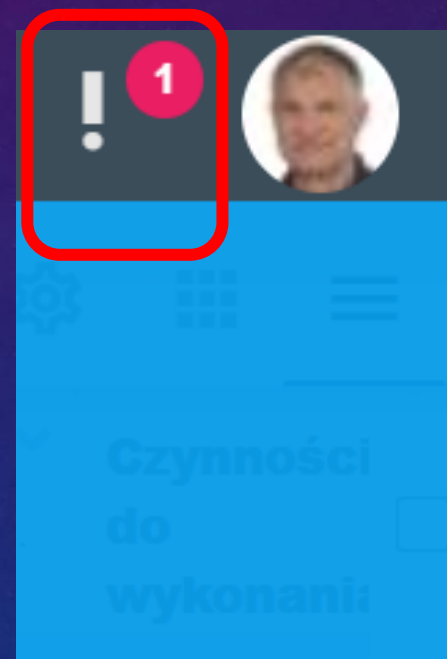
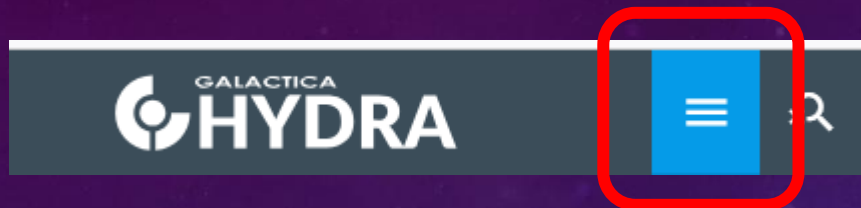
4

DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI



5

WYKONANIE CZYNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

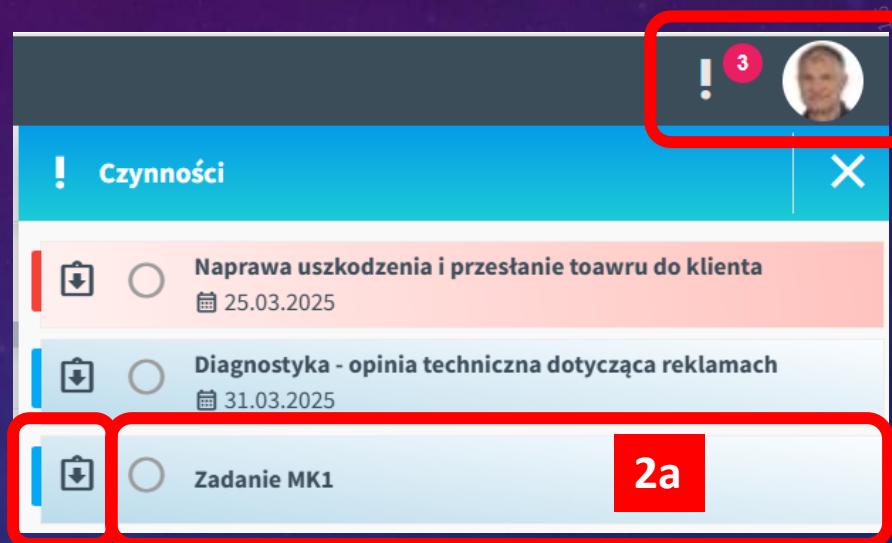
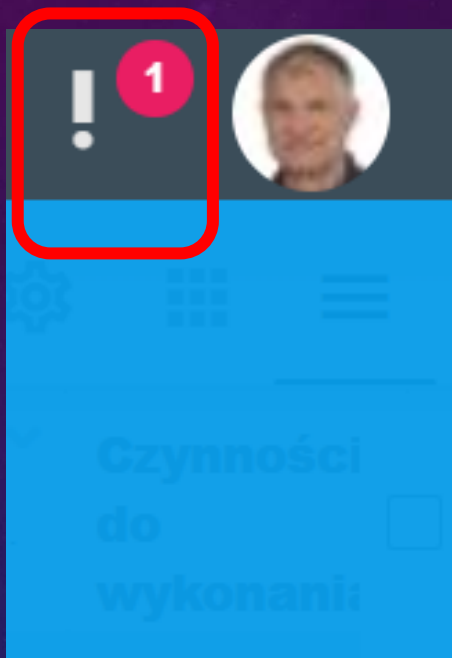


5

WYKONANIE CZYNNOŚCI W RAMACH REKLAMACJI

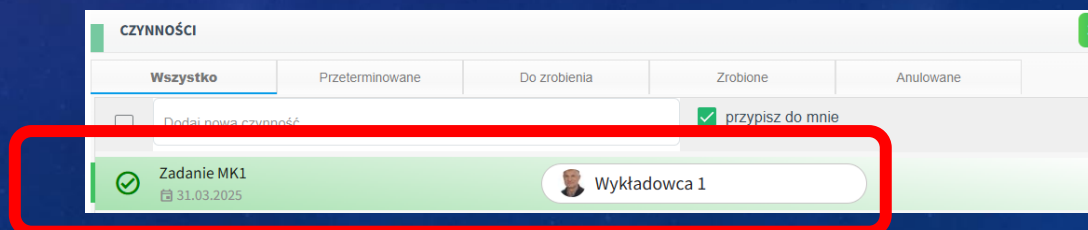


1. Wyświetl listę „Czynności” – prawy górny róg ekranu!



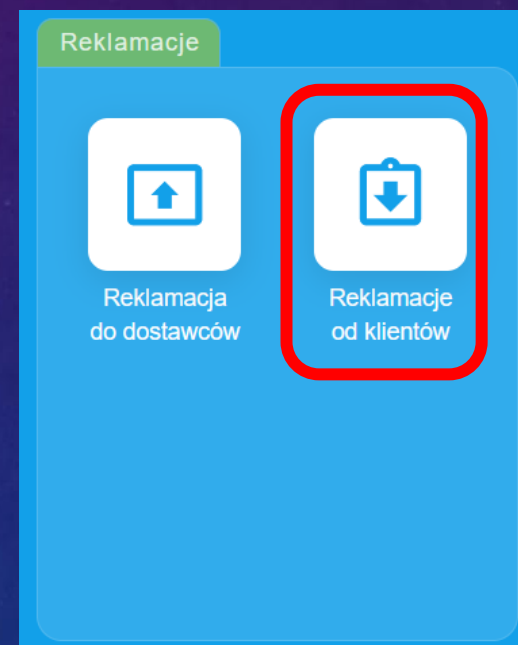
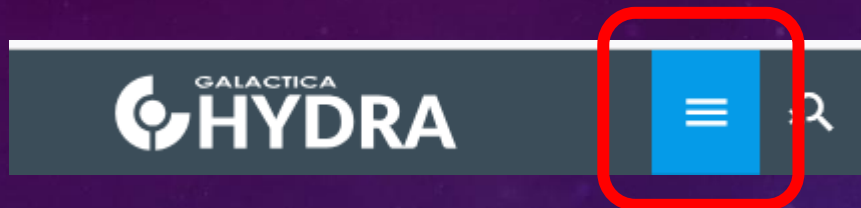
2a. Poprzez zaznaczenie nazwy wybranej „Czynności” potwierdzamy jej wykonanie.

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



6

WERYFIKACJA WYKONANYCH CZYNNOŚCI + ZMIANA STATUSU REKLAMACJI NA „ZAKOŃCZONA”

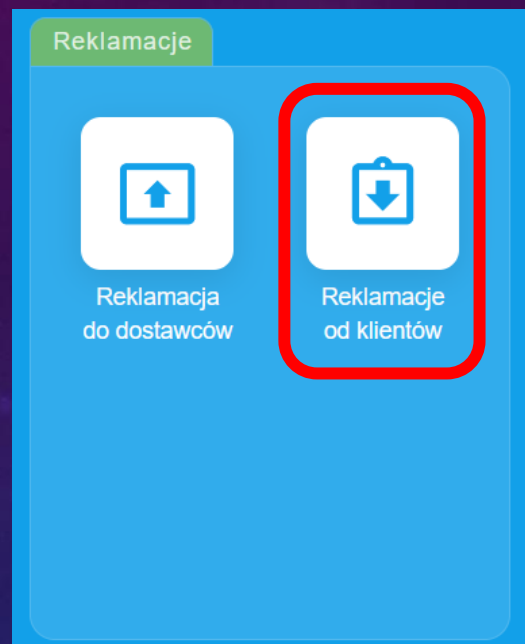


6

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

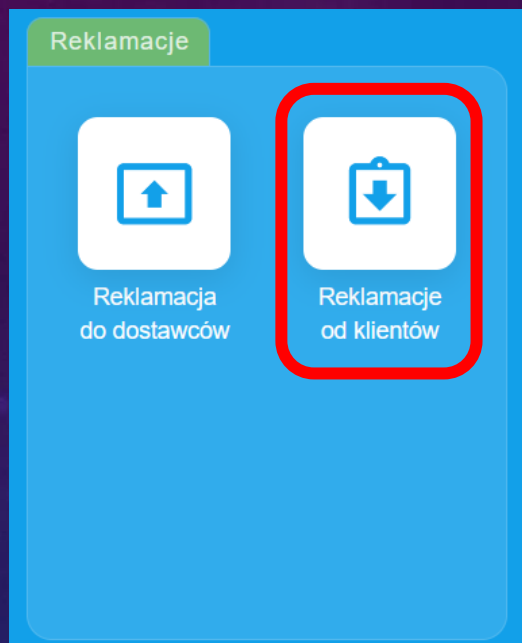
✓	Zadanie MK1 31.03.2025	Wykładowca 1	⋮
✓	Zadanie MK3 31.03.2025	St Student 11	⋮
✓	Zadanie MK2 31.03.2025	St Student 1	⋮

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?



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.