

Listy reklamacyjne

Arleta Olczyk

SPIS TREŚCI

- **Rozdział 1** Dlaczego nie składamy reklamacji tak często, jak chcielibyśmy to robić?
- **Rozdział 2** Dlaczego warto, a nawet trzeba pisać listy reklamacyjne
 - Kiedy klient jest zmuszony, aby napisać list reklamacyjny
 - Kiedy klient powinien napisać list reklamacyjny
- **Rozdział 3** Schemat listu reklamacyjnego
- **Rozdział 4** "Nie przyjmę reklamacji, bo nie ma paragonu"
 - Jak się ustrzec przed problemem wyblakłego paragonu
 - *Pismo do sklepu, który nie chce przyjąć reklamowanego produktu, ponieważ paragon fiskalny jest zupełnie nieczytelny*
 - *Pismo do sklepu, który nie chce przyjąć reklamowanego produktu, ponieważ konsument nie przedstawił dowodu zakupu (paragonu)*
- **Rozdział 5** Konsument, gwarancja, ustawa konsumencka
 - Kiedy jesteś konsumentem?
 - Gwarancja
 - Reklamacja z tytułu gwarancji
 - Karta gwarancyjna
 - Jakie obowiązki ma gwarant
 - Czy opłaca się korzystać z uprawnień gwarancyjnych
 - "Towar przyjmujemy, ale tylko w oryginalnym opakowaniu"
 - Ustawa konsumencka, czyli na co należy zwrócić uwagę, reklamując na przykład wadliwe obuwie czy aparat telefoniczny
 - Opinia rzeczoznawcy
- **Wzory listów reklamacyjnych - reklamowanie produktu z tytułu niezgodności towaru z umową**
 - *Reklamacja wadliwego obuwia krok po kroku*
 - *Pismo reklamacyjne konsumenta do sprzedawcy z żądaniem wymiany butów na nowe*
 - *Powtórne pismo reklamacyjne konsumenta do sprzedawcy z żądaniem wymiany butów na nowe*
 - *Pismo do miejskiego rzecznika konsumentów*
 - *Reklamacja niedziałającego telefonu komórkowego*
 - *Pismo reklamacyjne konsumenta do salonu telefonii komórkowej z żądaniem wymiany aparatu telefonicznego na wolny od wad*
 - *Wniosek konsumenta o rozpoznanie sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej*
 - *Reklamacja paneli podłogowych*

- *Pismo konsumenta do sprzedawcy - Wezwanie do bezzwłocznej wymiany wadliwych paneli drewnianych na wolne od wad*
- **Rozdział 6** Konsument w sieci – dlaczego ma więcej praw niż w sklepie tradycyjnym
 - Kto ponosi koszty przesyłki przy internetowych zakupach
 - Kiedy nie można skorzystać z ustawy i zrezygnować z zakupu nie podając przyczyn?
 - *Wzór – Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość*
- **Rozdział 7** Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa czyli akwizytor puka do drzwi
 - *Wzór – Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa*
- **Rozdział 8** Nie przegap – ważne terminy związane z reklamacjami
- **Rozdział 9** Listy reklamujące usługi
 - Co zrobić, jeśli usługobiorca odmawia przyjęcia reklamacji, zwrotu pieniędzy za niewłaściwie wykonaną usługę lub sprzeciwia się wypłaceniu odszkodowania?
 - *Pismo reklamacyjne dotyczące niewłaściwego wykonania usługi fryzjerskiej*
 - *Pismo reklamacyjne dotyczące niewłaściwego wykonania usługi czyszczenia*
 - *Pismo reklamacyjne dotyczące niewłaściwego wykonania usługi cyklinowania i lakierowania parkietu*
- **Rozdział 10** Reklamowanie usługi turystycznej
 - Kilka istotnych wskazówek dla turysty, których zrozumienie może zminimalizować ryzyko wystąpienia sytuacji reklamacyjnych
 - "Wczasy last minute nie podlegają reklamacji"- czy na pewno? Kilka słów o niedozwolonych zapisach pomiędzy organizatorem wycieczki a klientem
 - Tablica frankfurcka zwana biblią niezadowolonych klientów
 - *Tabela frankfurcka – cennik odszkodowań*
 - Struktura listu, reklamującego usługę turystyczną
 - *List reklamujący niewywiązanie się z usługi turystycznej – list do rezydenta*
 - *List reklamujący niewywiązanie się z usługi turystycznej*
 - *List reklamujący niewywiązanie się z usługi turystycznej*
- **Rozdział 11** Reklamowanie usług telekomunikacyjnych
 - Reklamacja usług telekomunikacyjnych została odrzucona i co dalej konsumentowi?
 - *List reklamujący nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej*
 - *List reklamujący nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej reklamacja niewykonania usługi dostarczenia internetu bezprzewodowego*
 - *Wniosek o przeprowadzenie mediacji w Urzędzie komunikacji Elektronicznej*
- **Rozdział 12** Reklamowanie przesyłek kurierskich
 - Rzecznik praw konsumentów
 - Czy można odwołać się od decyzji rzecznika?
 - Terminy składania reklamacji w firmie kurierskiej

- Ważne elementy, które muszą być zawarte w liście reklamującym usługę kurierską
- Reklamacja usługi kurierskiej została odrzucona i co dalej konsumentowi?
 - *Pismo reklamujące uszkodzoną przesyłkę*
 - *Pismo reklamujące niedostarczenie korespondencji*
- **Rozdział 13** Instytucje, które pomagają konsumentom w dochodzeniu swoich praw
 - Rzecznik praw konsumentów
 - Czy można odwołać się od decyzji rzecznika?
 - *Pismo do rzecznika – wniosek o interwencję*
 - Reklamowanie usług bankowych
 - *Arbiter Bankowy – wniosek podjęcie interwencji*
 - Reklamowanie usług ubezpieczeniowych
 - *Rzecznik Praw Ubezpieczonych – wniosek o podjęcie interwencji*
- **Rozdział 14** Listy reklamujące niską jakość obsługi
 - Skuteczne konstruowanie listów reklamacyjnych, dotyczących niskiej jakości obsługi
- **Niektóre zwroty pomocne przy konstruowaniu listów reklamacyjnych**
 - **Wzory formularzy**
 - Formularz wniosku o rozpatrzenie sporu przy Stałym Polubownym Sądzie konsumenckim przy prezesie UKE
 - Formularz wniosku- zapis na sąd polubowny
 - **Załączniki**
 - Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego
 - Ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny