

CZĘŚĆ 1

---

# MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ

---

KONSUMENT SENIOR A REKLAMACJA



# **MĄDRY SENIOR PRZED SZKODĄ**

Część 1

Konsument Senior a reklamacja

# PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:  
**„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla  
seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego**  
finansowanego ze środków Rządowego Programu  
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata  
2014 – 2020 – edycja 2019

Małgorzata Miś

skład i opracowanie graficzne

Anna Ogonowska

grafiki zostały zaprojektowane przez Freepik



Wrocław

czerwiec 2019

„Mądry Polak po szkodziu” to przysłowie, które zna każdy z nas. Niestety często zdarza się, że podejmujemy pochopne decyzje albo nasze działania potrafimy właściwie ocenić dopiero po upływie czasu. Czasem skutki niektórych naszych decyzji mogą być mocno dotkliwe.

**W przygotowanym poradniku wyjaśniamy co zrobić, aby zapobiec takim sytuacjom. Opisujemy jak możemy reklamować zepsuty towar, w jaki sposób złożyć reklamację, co zrobić jeśli nasza reklamacja jest odrzucona. Podajemy też wiele przykładów, które pozwalają jeszcze lepiej przyswoić sobie nasze wskazówki.**

Lepiej zapobiegać, niż leczyć, dlatego zapraszamy do lektury!

## SPIS TREŚCI

1. Czym jest reklamacja	6
2. Rodzaje reklamacji	8
3. Postępowanie reklamacyjne – przydatne wskazówki	12
4. Odrzucona reklamacja – co zrobić	18
5. Gdzie szukać pomocy	20
6. Wzory przydatnych pism	24

## 1. CZYM JEST REKLAMACJA

Wszyscy jesteśmy **konsumentami**. Każdy z nas kupuje od przedsiębiorców na własne prywatne potrzeby różne towary lub usługi. W takich sytuacjach jesteśmy szczególnie chronieni przez obowiązujące przepisy. Dlatego tak bardzo ważne jest, abyśmy potrafili ocenić kiedy kupujemy coś od przedsiębiorcy jako konsument:

### Kiedy **jestes konsumentem** – przykłady:

1. Kupujesz dla siebie w sklepie buty, odzież, produkty spożywcze,
2. Kupujesz do domu sprzęt gospodarstwa domowego,
3. Zawierasz z operatorem telekomunikacyjnych umowę dot. telefonu / internetu, z których korzystasz dla celów prywatnych,
4. Zaciągasz w banku pożyczkę na remont mieszkania.

### Kiedy **nie jesteś konsumentem** – przykłady:

1. Kupujesz do swojej firmy meble, komputery lub inny sprzęt,
2. Zawierasz z operatorem telekomunikacyjnych umowę dot. telefonu / internetu, z których korzystasz w firmie,
3. Zaciągasz w banku pożyczkę na remont swojego biura.

Nierzadko zdarza się, że kupiona przez nas rzecz zaczyna się psuć lub nie działa prawidłowo albo przedsiębiorca niewłaściwie wykonuje usługę. W takiej sytuacji możemy złożyć **reklamację**. Jest to konkretny sposób postępowania i pierwszy krok, od którego powinniśmy zacząć nasze działania.



## 2. RODZAJE REKLAMACJI

Reklamację można złożyć na podstawie różnych przepisów. Inaczej wygląda ona w przypadku zakupu rzeczy, a inaczej jeśli nabyliśmy usługę.

### Zakup rzeczy

W przypadku zakupu rzeczy (towaru) możemy złożyć reklamację, jeżeli występuje tzw. **wada**. Wyróżnia się wady fizyczne (to one najczęściej są podstawą reklamacji) oraz wady prawne.

**Wada fizyczna** polega na niezgodności kupionej rzeczy z umową. Taka niezgodność może polegać na tym, że towar:

1. nie ma cech, które rzecz tego typu powinna mieć,
2. nie ma cech, o których istnieniu zapewniał sprzedawca,
3. nie nadaje się do celu, któremu miał służyć,
4. kupujący otrzymał rzecz niekompletną.

**Wada prawna** polega na tym, że:

1. kupiona rzecz jest własnością innej osoby, a nie sprzedawcy,
2. kupiona rzecz jest obciążona prawem innej osoby, np. sprzedano rzecz, którą wynajmuje ktoś inny,
3. istnieje ograniczenie w korzystaniu z rzeczy lub w możliwości sprzedaży rzeczy i wynika to z decyzji lub orzeczenia właściwego organu, np. sprzedaż ziemi, na której ma być wybudowana linia energetyczna.

Podstawą reklamacji może być albo **rękojmia** albo **gwarancja**:

1. **Gwarancja** jest oświadczeniem gwaranta (np. producenta, dystrybutora), w którym przedsiębiorca wskazuje prawa kupującego i swoje obowiązki, gdy kupiony towar ma wadę (np. towar się psuje). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza że nie każdy towar jest objęty gwarancją. Gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji. Przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta.
2. **Rękojmia** to sposób reklamowania u sprzedawcy (a nie gwaranta) towaru, który się popsuł. Zasady reklamacji z tytułu rękojmi wynikają z

przepisów kodeksu cywilnego, a nie oświadczenia przedsiębiorcy. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji.

**Rękojmia i gwarancja są zupełnie innymi sposobami reklamowania towaru.**

	RĘKOJMIA	GWARANCJA
do kogo składamy reklamację i kto ją rozpoznaje	sprzedawca	gwarant (np. producent, dystrybutor)
czy jest obowiązkowa	tak	nie
z czego wynikają zasady reklamacji	z przepisów kodeksu cywilnego	z decyzji gwaranta, przepisy kodeksu cywilnego dotyczą tylko niektórych, nielicznych kwestii

**Najczęściej korzystniejsza jest reklamacja do sprzedawcy z tytułu rękojmi, ponieważ regulują ją w całości przepisy prawa (kodeks cywilny).**

Decyzja o tym, na jakiej podstawie chcemy reklamować towar, należy tylko i wyłącznie do nas. Sprzedawca nie może decydować o tym za nas (np. bez konsultacji z nami zaznaczyć na druku reklamacyjnym, że reklamujemy towar na podstawie gwarancji).

Niestety często zdarza się, że przedsiębiorca albo samodzielnie decyduje o pewnych kwestiach (np. jeśli składamy reklamację bezpośrednio w sklepie, a pracownik wypełnia formularz reklamacyjny) albo błędnie informuje o naszych prawach (np. że towar możemy reklamować tylko u gwaranta).

## Zakup usługi

Zakres usług, jakie możemy kupić jest bardzo szeroki. Nie ma przepisów, które określałyby generalne zasady reklamacji. Niektóre ustawy ustalają specyficzne reguły dla poszczególnych rodzajów usług (np. prawo telekomunikacyjne, usługi turystyczne). Jednak to, co łączy wszystkie usługi, to możliwość złożenia reklamacji, gdy usługa (niezależnie od jej rodzaju) nie została w ogóle wykonana albo została wykonana niewłaściwie.



### 3. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE – PRZYDATNE WSKAZÓWKI

Przedsiębiorcy dopuszczają się różnych praktyk, które są niezgodne z prawem i mogą nieść dla nas negatywne konsekwencje. Dlatego warto pamiętać o kilku praktycznych wskazówkach:

1. rozważmy dokładnie do kogo i na jakiej podstawie składamy reklamację,
2. przygotujmy reklamację na spokojnie i bez pośpiechu w domu. Nie jest prawdą, że reklamacja musi być złożona na jakimś konkretnym druku,
3. jeżeli przedsiębiorca wymaga złożenia reklamacji na swoim formularzu, dołączmy do takiej reklamacji tę, którą przygotowaliśmy samodzielnie w domu,
4. jeżeli składamy reklamację w sklepie lub u gwaranta i dokument jest wypełniany za nas, uważnie przeczytajmy formularz zanim go podpiszemy, aby sprawdzić czy jest wypełniony prawidłowo i zgodnie z naszą wolą,
5. jeżeli przedsiębiorca niewłaściwie wypełnił dokumenty, zwróćmy na to uwagę przedsiębiorcy i poprośmy o poprawienie go,

6. jeżeli przedsiębiorca nie chce przyjąć naszej reklamacji (np. w sklepie), możemy wysłać do niego reklamację listem,
7. nie podawajmy na zgłoszeniach reklamacyjnych naszego numeru telefonu ani adres e-mail, nawet jeśli przedsiębiorca wyraźnie tego od nas wymaga. Przedsiębiorcy naciskają na to, aby uzyskać te informacje, bo w ten sposób łatwiej jest im wysłać odpowiedź na otrzymaną od klienta reklamację. Jednak dla klienta takie rozwiązanie może nie być korzystne. Jeżeli podamy jedynie adres korespondencyjny, przedsiębiorca musi do nas wysłać odpowiedź listem. W niektórych przypadkach, jeżeli nie otrzymamy odpowiedzi w ciągu 14 dni kalendarzowych, nasza reklamacja jest automatycznie uznana za zasadną,
8. nikt nie może nas zmusić do tego, abyśmy podali wszystkie informacje, które nas dotyczą (np. numer telefonu, adres e-mail),
9. w reklamacji dokładnie opiszmy na czym polega wada rzeczy lub dlaczego reklamujemy usługę i wskaźmy konkretne żądanie (np. naprawy rzeczy, wymiany rzeczy na nową, właściwego wykonania usługi). Nie prosimy przedsiębiorcy, aby to on nam zaproponował rozwiązanie sytuacji – reklamacja bez naszego żądania nie jest skutecznie złożona,



10. zawsze składamy reklamację i ew. dalsze pisma w taki sposób, aby mieć potwierdzenie ich dostarczenia oraz egzemplarz pisma dla nas. Najlepiej wysłać list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru i dołączyć dowód nadania oraz potwierdzenie odebrania do naszego egzemplarza pisma.

To, jak powinno przebiegać postępowanie reklamacyjne, w dużej mierze zależy od tego na jakiej podstawie złożyliśmy reklamację. Poniżej znajdują się najważniejsze informacje dotyczące poszczególnych rodzajów reklamacji.

#### Przy reklamacji z tytułu rękojmi pamiętajmy, że:

1. zasady reklamacji wynikają z kodeksu cywilnego i sprzedawca nie może zmienić obowiązujących reguł,
2. sprzedawca odpowiada za wadę tylko jeżeli została ona stwierdzona w ciągu 2 lat od otrzymania towaru (tylko przy zakupie nieruchomości ten termin jest dłuższy i wynosi 5 lat),
3. jeżeli wada ujawni się w ciągu roku od otrzymania towaru domniemywa się że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Jeżeli sprzedawca się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej,
4. składając reklamację możemy wskazać jedno z czterech żądań: naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskazmy

**dokładnie kwotę** obniżki np. 50 zł albo 30% ceny), zwrot gotówki (odstąpienie od umowy),

5. wskazujemy zawsze **tylko jedno** żądanie, aby nie było wątpliwości czego oczekujemy od sprzedawcy,
6. przy pierwszej zasadnej reklamacji możemy od razu żądać zwrotu gotówki. Jednak sprzedawca może uniemożliwić nam odstąpienie od umowy, jeżeli bez nadmiernych dla nas niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni. W przypadku drugiej i następnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa,
7. jeżeli sprzedawca chce zablokować odstąpienie od umowy w sytuacji opisanej w pkt. 6, przed dokonaniem naprawy lub wymianą towaru musi uzyskać na to naszą zgodę. Jeśli się nie zgodzimy, sprzedawca może nam zwrócić wadliwą rzecz,
8. sprzedawca nie może zakończyć postępowania reklamacyjnego inaczej niż spełniając jedno z żądań opisanych w pkt. 4 (np. oddając pieniądze w postaci bonu). Jeżeli sprzedawca chce nam zaproponować niestandardowe zakończenie reklamacji, musimy się na to zgodzić,
9. wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy. Jeżeli ponieśliśmy jakieś wydatki w związku z przekazaniem wadliwej rzeczy, sprzedawca powinien nam za to zwrócić pieniądze,

10. jeżeli w reklamacji żądaliśmy naprawy, wymiany lub obniżenia ceny o konkretną kwotę, a sprzedawca nie ustosunkował się do reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych (dni wolne od pracy nie wydłużają tego terminu), to nasza reklamacja jest automatycznie uznana za zasadną. Tylko w przypadku żądania zwrotu gotówki nie jest określony termin na odpowiedź,
11. ustosunkowanie się do reklamacji oznacza, że odpowiedź powinna do nas dotrzeć. Do zachowania terminu nie wystarczy np. samo wysłanie listu,
12. dowodem sprzedaży jest nie tylko paragon lub faktura, ale również np. potwierdzenie płatności, wyciąg z rachunku bankowego, korespondencja e-mail ze sprzedawcą.

#### Przy reklamacji z tytułu gwarancji pamiętajmy, że:

1. na gwarancję możemy się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona,
2. postępowanie reklamacyjne odbywa się zgodnie z zasadami wskazanymi w gwarancji. Kodeks cywilny reguluje tylko niektóre ogólne kwestie dotyczące gwarancji,
3. gwarant może ograniczyć możliwość złożenia reklamacji jedynie

do wad wskazanych przez siebie, może też udzielić gwarancji jedynie na niektóre elementy towaru,

4. to gwarant decyduje na jak długi okres czasu udziela gwarancji. Gwarancja może więc być udzielona na krótki czas (np. na rok), jak też na długi (np. 10 lat). Jeżeli w gwarancji nie określono tego czasu, to zgodnie z kodeksem cywilnym termin ten wynosi 2 lata od otrzymania towaru,
5. jeżeli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo od dnia otrzymania przez nas sprawnego towaru. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

#### Przy reklamowaniu usług pamiętajmy, że

1. nie obowiązują takie same zasady dla wszystkich usług,
2. jeżeli odrębne ustawy nie podają innego terminu, przedsiębiorca musi ustosunkować się do naszej reklamacji w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. Niektóre ustawy wprowadzają własne terminy, jednak najczęściej obowiązuje termin 30 dni,

Jeżeli mamy wątpliwości co powinniśmy zrobić lub jak sporządzić reklamację, skorzystajmy z fachowej pomocy. W części pn. *Gdzie szukać pomocy* znajdują się informacje na ten temat.

## 4. ODRZUCONA REKLAMACJA – CO ZROBIĆ

Niestety przedsiębiorcy często odrzucają reklamacje, mimo że nasze żądania są całkowicie uzasadnione. W takim wypadku najlepiej jest złożyć **odwołanie**. Faktem jest, że przepisy w ogóle nie regulują takiej drogi, jednak zwyczajowo się ona przyjęła i z powodzeniem funkcjonuje.

W odwołaniu powinniśmy wskazać dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem przedsiębiorcy i po raz kolejny zażądać spełnienia naszych żądań. Zazwyczaj przedsiębiorca odpowiada na odwołanie, choć żadne przepisy mu tego nie nakazują. Jeżeli jednak tego nie robi, nie zmienia to nic w naszej sytuacji, np. brak odpowiedzi w ciągu 14 dni nie oznacza automatycznego uznania naszych żądań za uzasadnione.

Jeżeli reklamację składaliśmy na podstawie gwarancji i nie chcemy się odwoływać, a od otrzymania towaru nie minęły 2 lata, możemy złożyć reklamację – tym razem do sprzedawcy na podstawie rękojmi. I odwrotnie – odrzucenie reklamacji w ramach rękojmi nie oznacza, że nie możemy złożyć reklamacji na podstawie gwarancji. **Gwarancja i rękojmia są osobnymi reżimami prawnymi, dlatego skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.**

Jeśli przedsiębiorca zwleka z odpowiedzią na nasze odwołanie albo nadal podtrzymuje swoje stanowisko, skorzystajmy z **fachowej pomocy**. Istnieją różne formy pomocy, np. udzielenie porady, pisemne wystąpienie

do przedsiębiorcy, pomoc w sporządzeniu pisma procesowego albo przystąpienie do toczącego się postępowania sądowego. Często dzięki takiej interwencji udaje się wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie. Jeśli działania te mimo wszystko okażą się nieskuteczne, to być może **postępowanie sądowe** będzie jedynym możliwym działaniem.



## 5. GDZIE SZUKAĆ POMOCY

Jeżeli mamy jakieś wątpliwości dotyczące tego co lub jak powinniśmy zrobić, jak napisać pismo, co zrobić gdy nasza reklamacja została odrzucona, możemy skorzystać z pomocy różnych instytucji w zależności od tego, czego nasza sprawa dotyczy i jak bardzo jest skomplikowana. Bezpłatnego wsparcia konsumentom udzielają:

### W SPRAWACH OGÓLNYCH:

#### 1. Infolinia Konsumentka:

- w sprawach prostych bez analizy dokumentów,
- nr tel.: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**
- czynna od poniedziałku do piątku w godzinach: 8:00 – 18:00,
- opłata wg taryfy operatora.

#### 2. Konsumentkie Centrum E-porad:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- adres e-mail: **porady@dlakonsumentow.pl**

#### 3. Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:

- w sprawach prostych oraz wymagających analizy dokumentów,
- wykaz Inspektoratów dostępny jest pod adresem **[www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)**

#### 4. Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe,
- wykaz rzeczników dostępny jest na stronie internetowej **[www.uokik.gov.pl/rzecznicy](http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy)**. Ponadto adres do rzecznika można uzyskać dzwoniąc na **Infolinię Konsumentką**

#### 5. Regionalne ośrodki konsumentkie:

- sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów,
- poradnictwo, pomoc w przygotowaniu pism (również procesowych),
- wykaz ośrodków konsumentkich dostępny jest na stronie internetowej **[www.dlakonsumenta.pl](http://www.dlakonsumenta.pl)**

## SPECJALISTYCZNYCH PORAD UDZIELAJĄ RÓWNIEŻ:

### 1. Rzecznik Finansowy:

- w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów,
- nr tel. **22 333 73 26-27**,
- adres strony internetowej: **www.rf.gov.pl**

### 2. Centrum Informacji Konsumentycznej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:

- w sprawach telekomunikacyjnych,
- nr tel. **22 330 40 00**,
- adres strony internetowej: **www.cik.uke.gov.pl**

### 3. Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:

- w sprawach dotyczących energii i paliw,
- nr tel. **22 244 26 36**,
- adres e-mail: **drd@ure.gov.pl**,
- adres strony internetowej: **www.ure.gov.pl**.

## POMOC NA ETAPIE SĄDOWYM:

Jeżeli nie udało się nam się polubownie rozwiązać konfliktu z przedsiębiorcą i chcemy dochodzić swoich praw w sądzie albo przedsiębiorca pozwał nas do sądu, nieodpłatną pomoc prawną na etapie sądowym świadczy **Stowarzyszenie AQUILA z Wrocławia**. Informacje na ten temat znajdują Państwo pod numerem telefonu **71 74 000 22** oraz na stronie internetowej **http://prawo-konsumentkie.pl/**.

## POMOC W PRZYPADKU PRZESTĘPSTWA (NP. OSZUSTWO, KRADZIEŻ, PODROBIENIE PODPISU):

**Policja** – nr telefonu **112** lub **997**



## 6. WZORY PRZYDATNYCH PISM

### REKLAMACJA WADLIWEJ RZECZY – RĘKOJMIA

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa sprzedawcy)  
.....  
(adres)

**Reklamacja z tytułu rękojmi**

Informuję, że zakupiony przeze mnie w dniu ..... towar ..... (opisać co zostało kupione) posiada następującą wadę: .....  
.....  
.....

W związku z powyższym wnoszę o:

- wymianę towaru na nowy\*
- nieodpłatną naprawę towaru\*
- obniżenie ceny towaru o kwotę ..... (słownie: .....) zł. Kwotę proszę o przekazanie na konto ..... /przekazem pocztowym na mój adres\*
- odstąpię od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto ..... /przekazem pocztowym na mój adres\*

.....  
Podpis

\*niepotrzebne skreślić

### REKLAMACJA WADLIWEJ RZECZY – GWARANCJA

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa gwaranta)  
.....  
(adres)

**Reklamacja z tytułu gwarancji**

Informuję, że zakupiony przeze mnie w dniu ..... towar ..... (opisać co zostało kupione) posiada następującą wadę: .....  
.....  
.....

W związku z powyższym wnoszę o: (nasze żądanie musi być zgodne z tym, jakie prawa daje nam gwarancja) .....  
.....  
.....

.....  
Podpis

## WZORY PRZYDATNYCH PISM

### REKLAMACJA USŁUGI

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa usługodawcy)  
.....  
(adres)

**Reklamacja**

Informuję, że zawarta między nami w dniu ..... umowa o numerze .....  
jest niewłaściwie wykonywana, gdyż .....  
..(opisać na czym polega niewłaściwie wykonanie umowy). W związku z powyższym żądam: .....  
.....  
(opisać dokładnie nasze żądanie).

.....  
Podpis

### ODWOŁANIE OD ODRZUCONEJ REKLAMACJI

Miejscowość ..... data .....

.....  
imię i nazwisko  
.....  
ulica, nr domu  
.....  
kod pocztowy, miejscowość

.....  
(nazwa sprzedawcy)  
.....  
(adres)

**Odwołanie**

Informuję, że nie zgadzam się z otrzymanym dnia ..... odrzuceniem reklamacji.  
Według mnie (opisujemy jak naszym zdaniem wygląda stan faktyczny) .....  
.....  
.....

W związku z powyższym ponownie wnoszę o:

- wymianę towaru na nowy\*
- nieodpłatną naprawę towaru\*
- obniżenie ceny towaru o kwotę ..... (słownie: .....) zł.  
Kwotę proszę o przekazanie na konto ..... /przekazem pocztowym na mój adres\*
- odstąpię od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na konto ..... /przekazem pocztowym na mój adres\*

.....  
Podpis

\*niepotrzebne skreślić





# PORADNIK

przygotowany w ramach realizacji przedsięwzięcia pt.:  
**„Mądry senior przed szkodą”- zajęcia z prawa konsumenckiego dla  
seniorów z województw dolnośląskiego, opolskiego i śląskiego**  
finansowanego ze środków Rządowego Programu  
na Rzecz Aktywności Społecznej Osób Starszych na lata  
2014 – 2020 – edycja 2019



Stowarzyszenie Euro-Concret  
ul. Kościuszki 35a 50-011 Wrocław  
[www.euro-concret.pl](http://www.euro-concret.pl)  
[stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com](mailto:stowarzyszenie.euroconcret@gmail.com)