REKLAMACE

Některé firmy o sobě prohlašují, že nemají žádné reklamace. Je to laciný trik a s největší pravděpodobností nepravda jak nalákat kupujícího.

Jako každý normální férový prodejce, se i naše společnost bohužel nevyhne čas od času reklamaci a nesnaží se to zakrýt nepravdivým tvrzením na internetu.

Pro kupujícího je důležitá nejen cena, ale možná ještě důležitější odpovědnost prodejce za vady, které se vyskytnout po dobu sjednané záruční lhůty, lépe řečeno přístup prodejce k zákazníkovi po uzavření obchodu.

Záruční lhůtu by měl poskytovat každý prodejce, často se v rámci konkurenčního boje dokonce překonávají v její délce. Prodejce si může na repasované turbodmychadlo, vzhledem k tomu, že se nepovažuje za nový díl, určit v podstatě jakoukoli délku záruky. Od nuly až třeba na pět let. Rozhodující však je, jak dlouho ji řeší, s jakým záměrem, jakým způsobem a s jakým výsledkem. Protože jsou tyto skutečnosti pro zákazníka minimálně stejně důležité jako kupní cena, zaměříme se na ně trochu podrobněji:

Lhůta pro vyřízení reklamace: měla by být co nejkratší, u nás se budeme snažit ji vyřešit co nejdříve. Většinu reklamací se nám daří vyřešit do 7 dnů.

Průběh reklamace: nejrychlejším způsobem je zavolat a konzultovat s naším pracovníkem zda se skutečně jedná o závadu turbodmychadla a zda je nutné jej demontovat a dopravit k nám, případně dohodnout svoz (pouze po Praze). Toto odpadá, pokud Vám bylo turbodmychadlo měněno v našem smluvním servisu, pak stačí zavolat a přistavit auto do servisu, v tomto případě se samozřejmě neposuzuje správnost postupu výměny.

Výsledek reklamace: cílem naší společnosti je maximální spokojenost zákazníka, tudíž reklamace až na ojedinělé výjimky nezamítáme.

Cíl prodejce: spokojenost zákazníka, který se vrací a doporučí společnost svým známým.