

UWOLNIJ SIĘ OD RĘKOJMI

7 zasad bezpiecznej sprzedaży

Obsługuj reklamacje według kolejności roszczeń

Chroń się przed 2-letnim domniemaniem wady

Edycja 2.0 zgodna z przepisami rękojmi na 2023





Jak często spotykasz roszczeniowych Klientów?

Od 1 stycznia 2023 roku zmieniły się przepisy dotyczące rękojmi. Większość Przedsiębiorców i ekspertów zmiany ocenia na grosze dla Sprzedawców. Jednak my poszukaliśmy dla Ciebie przepisów, które mają za zadanie pomóc Ci chronić się przed bezpodstawnymi reklamacjami ze strony Klientów. Z drugiej strony chcemy, abyś w bezpieczny sposób obsługiwał te, które są zasadne. Takie działania sprawiają, że Klienci chętniej polecają zaufanych Sprzedawców.

Trzeba przyznać, że nowe pokolenie Klientów jest bardzo roszczeniowe. Niestety, opierając swoją wiedzę na materiałach z Internetu i mitach, często w ogóle nie weryfikując informacji. Ty jednak otrzymasz dzisiaj zastrzyk wiedzy, który opracowali eksperci w dziedzinie przepisów o rękojmi i Opiekunowie Klientów w branży sprzedaży samochodów. Zebrane przez nasz Zespół informacje okraszamy wiedzą o codziennych reklamacjach ze strony Klientów. Nasza praca pozwoliła nam zdobyć doświadczenie w zakresie obsługi reklamacji, którą chcemy się z Tobą teraz podzielić. Rocznie obsługujemy średnio 10 000 reklamacji Klientów. Przez 7 lat zdobyliśmy cenną naukę, która pomaga nam oszczędzić czas sprzedawców samochodów używanych oraz rozwiązywać problemy Sprzedawców i Klientów w przyjaznym duchu.

W Internecie oraz księgarniach trudno znaleźć dobre opracowanie przepisów rękojmi. Jeśli już na takie trafiamy, to jest ono napisane trudnym, prawniczym językiem. Składa się z wielu setek stron a przebrnięcie przez zajmuje miesiące. My jednak rozumiemy, że w przypadku ochrony przed roszczeniami Klientów musisz działać szybko. Dlatego ten poradnik zawiera najważniejsze informacje o rękojmi opracowane pod kątem sprzedawców samochodów używanych. Znajdziesz w nim konkretne przepisy i ich objaśnienia, a w dalszej części wyjaśnimy Ci jak z nich korzystać, aby chronić się przed bezpodstawnymi roszczeniami. Pomożemy Ci przygotować się na obsługę reklamacji od roszczeniowych Klientów. Niestety z rękojnią jest trochę jak z jazdą na motorze. Możesz jeździć na nim codziennie, ale zawsze w kasku bo jeśli raz spadniesz z motoru więcej możesz nie wstać. Rolę kasku ma spełniać wiedza z e-booka oraz proces obsługi reklamacji. W trakcie analizy e-booka znajdziesz 7 zasad bezpiecznej sprzedaży pojazdu, które pomogą Ci sprzedawać auta bezpiecznie.

SPIIS TREŚCI

1

Mity o rękojmi

- Co jeszcze warto wiedzieć o rękojmi?
- Jakie są realne prawa Klienta?
- Co jest mitem o rękojmi?

2

Twoje prawa i obowiązki

- Jak obsługiwać reklamacje od Klientów?
- Co nie chroni Cię przed reklamacjami?
- Jak przestać dopłacać do napraw?

3

Skorzystaj z Gwarancji

- Ile kosztuje reklamacja z tytułu rękojmi?
- Co zrobi Klient w przypadku awarii?
- Jak działa Gwarancja?

4

Uwolnij się od reklamacji

- Jak zyskać maksymalną ochronę przed roszczeniami?
- Dlaczego rozmawiać z Klientem o rękojmi?
- Jak działa 7 zasad bezpiecznej sprzedaży?

5

Przygotuj się na roszczenia

- Jak Gwarancje chronią Sprzedawców?
- Jak sprzedawać auta bezpiecznie?
- Czego unikać w ogłoszeniach?

MODUŁ 1

1

Mity o rękojmi

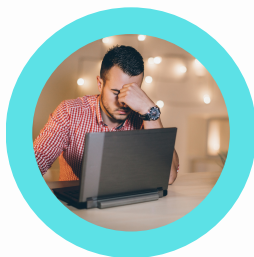
- Co jeszcze warto wiedzieć o rękojmi?
- Jakie są realne prawa Klienta?
- Czym są mity a czym są fakty?

Codziennie spotykasz się z różnymi informacjami dotyczącymi rękojmi. Koledzy z branży mówią, że nie masz żadnej odpowiedzialności, a Klienci obarczają Cię winą za każdą zardzewiałą śrubkę. Jak jest na prawdę? Ile mają racji? Czy rzeczywiście wszyscy eksperci z Internetu mają fachową wiedzę?

Ten moduł ma za zadanie pomóc Ci odróżnić mity od faktów. Gdy go przeczytasz zyskasz:



Pewność i wiarygodność
w rozmowach z Klientem



Możliwość uniknięcia trudnych,
reklamacyjnych sytuacji



Praktyczną wiedzę



Sprawdź swoją wiedzę na temat rękojmi. Odpowiedz na poniższe pytania

1 Kto ma prawo złożyć reklamację z tytułu rękojmi?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

2 Które przepisy Cię chronią przed roszczeniami?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

3 Jak długo trwa odpowiedzialność sprzedawcy?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

4 Czy rękojmię można skrócić lub wyłączyć?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

5 Jak możesz ochronić się przed rękojmią?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

6 Jakich zapisów unikać na Fakturze?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

7 Czy Klient ma prawo zwrócić auto?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

8 Czym jest domniemanie niezgodności?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

9 W jakim czasie Klient musi otrzymać od Ciebie
odpowiedź na reklamację?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

10 Czy Gwarancja może zawiesić bieg rękojmi?

Tutaj wpisz odpowiedź.....

Jak widzisz pytań jest dużo, a odpowiedzi jeszcze więcej.
Znajomość przepisów i obalenie mitów uchroni Cię przed problemami.
Dowiedz się co jest faktem, a co tylko mitem. Odpowiedzi na te pytania
znajdziesz w sekcji Podsumowanie na stronie 34.



FAKTY

- Prawo do skorzystania z rękojmi mają konsumenci oraz Jednoosobowe Działalności Gospodarcze, kupujące samochody w celach niezwiązanych z rodzajem prowadzonej działalności;
- Reklamacje z tytułu rękojmi kierowane są wyłącznie do sprzedawców, ponieważ to oni odpowiadają za wszelkie niezgodności;
- Sprzedawca odpowiada za niezgodności podstępnie zatajone nawet po terminie rękojmi;
- Przez 24 miesiące domniema się, że niezgodność istniała w momencie sprzedaży auta. To sprzedawca musi udowodnić, że jest inaczej;
- W przypadku samochodu używanego elementy eksploatacyjne co do zasady nie podlegają rękojmi na zasadach ogólnych;
- Klient musi uzyskać odpowiedź na swoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych;
- Sprzedawca ma obowiązek odebrać pojazd od Klienta do weryfikacji;
- Weryfikacja i naprawa pojazdu musi nastąpić niezwłocznie (najszybszy możliwy termin) oraz bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
- Rękojmia na pojazd trwa 2 lata, z sześcioletnim okresem przedawnienia;
- Ograniczenie, skrócenie i wyłączenie rękojmi jest niemożliwe;

MODUŁ 2

2

Twoje prawa i obowiązki

- Jak obsługiwać reklamacje od Klientów?
- Co nie chroni Cię przed reklamacjami?
- Jak przestać dopłacać do napraw?

Jako Sprzedawca na pewno spotkałeś się z próbami nadinterpretacji przepisów, a także wyłudzeń ze strony Klientów. Zwykle napędzane są one przez mechaników lub firmy weryfikujące pojazdy po zakupie. Sam wiesz, ile pieniędzy oddałeś Klientom w ramach reklamacji, tym samym pozbywając się własnego zarobku.

Niestety wielu Sprzedawców mówi, że nie mają reklamacji, a Klienci kiedy kupują samochody są mili. Niemitym nie sprzedają. Rzeczywistość zazwyczaj weryfikuje takich Klientów i w momencie pierwszego problemu z samochodem roszczeniowość rośnie. Zazwyczaj do gry wchodzi wtedy pisma od prawników albo interwencje urzędów(UOKiK).

Chcemy opowiedzieć Ci dlaczego to już nie jest konieczne! W tym celu powstał ten moduł. Poznać swoje prawa zapewnisz sobie wygodę i bezpieczeństwo finansowe.



Klient dzwoni do Ciebie w niedzielę, bo zepsuł mu się samochód

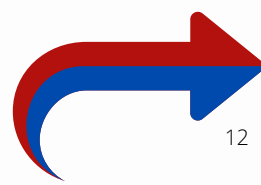


Ponieważ nie odebrałeś telefonu Klient samodzielnie dokonał naprawy



W środę otrzymałeś od Klienta fakturę na 15 000zł za naprawę silnika.

Sprawdź co możesz zrobić w takiej sytuacji!



Kiedy nie musisz dopłacać Klientowi?

Czasem może się zdarzyć, że Klient kupił u Ciebie auto z Gwarancją, której limit nie wystarczył na pokrycie całości naprawy. Co zrobić jeśli klient wybrał niższy pakiet Gwarancji i wraca do Ciebie po resztę pieniędzy?

Pora na mały test: Czy musisz dopłacić Klientowi do naprawy, jeśli ten wybrał Gwarancję ale limit nie starczył na naprawę?

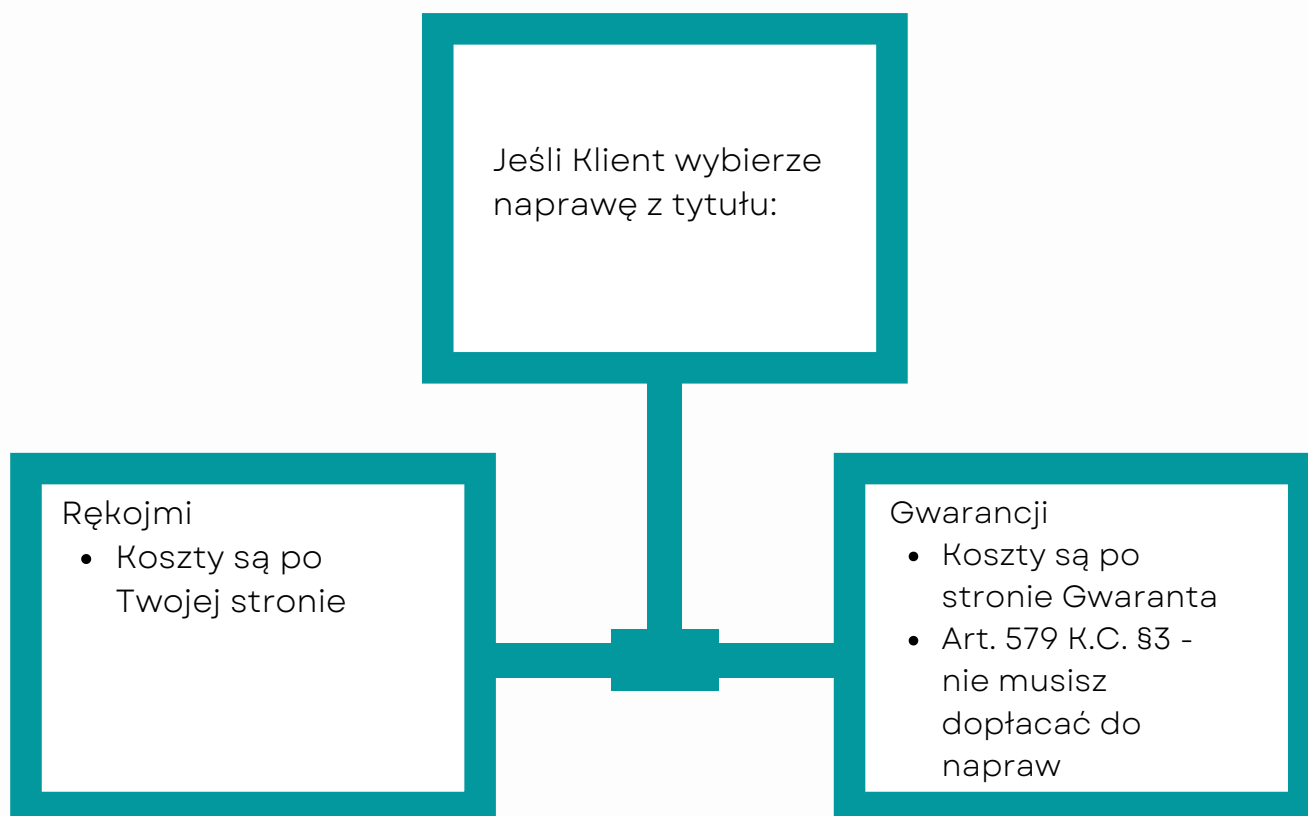
Odpowiedź: NIE!

Dlaczego? Art. 579 §3 KC: "w razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie".

Przepis ten oznacza, że jeśli Klient wybierze reżim(naprawę z) Gwarancji to traci prawo do rękojmi w ramach tej samej awarii nawet jeśli kwota na naprawę pokrywa tylko część kosztów awarii. Sprzedawca w tej sytuacji ma prawo odmówić pokrycia reszty kosztów.

Dlatego warto stosować metodę często wykorzystywaną przez markety. Kiedy konsument zgłasza tam reklamację, sprzedawcy na podstawie ułożonych wcześniej procesów kierują Klienta na wybór gwarancji udzielonej do produktu. Często taka podstawowa gwarancja jest w cenie towaru. Pomniejsza to odpowiedzialność sprzedawców, a organizację procesu naprawy, poświęcony czas i reklamację przenosi się na Gwaranta.

A zatem kiedy Klient zadzwoni do Ciebie z problemem, spróbuj taktownie zachęcić go do skorzystania z Gwarancji. Możesz powiedzieć: "Bardzo chcę Panu pomóc, ale w tym momencie jestem poza biurem. Bardzo Pana proszę o zgłoszenie awarii do gwaranta, tam uzyska Pan pomoc szybciej."



MODUŁ 3

3

Skorzystaj z Gwarancji

- Ile kosztuje reklamacja z tytułu rękojmi?
- Co zrobi Klient w przypadku awarii?
- Jak działa Gwarancja?

Gwarancja to dodatkowe uprawnienie kupującego. Gwarantem może być sprzedawca, producent, importer oraz dystrybutor. Najczęściej za każdą aktywowaną gwarancję Sprzedawca otrzyma Fakturę VAT, czyli uzyska korzyść w postaci odliczenia podatku od ceny Gwarancji.

Wykorzystując Gwarancję chronisz swój portfel. Dowiedz się jak użyć Gwarancji, aby nie dopłacać do napraw.

Na jakie problemy odpowiadają gwarancje GetHelp.pl?



Organizacja naprawy

- Całodobowa obsługa
- Koordynacja procesu
- Auto zastępcze



Pozwy sądowe

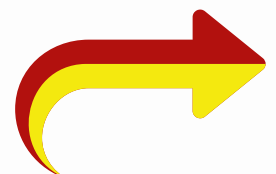
- Szkolenia z rękojmi
- Dokumenty i pisma
- Wsparcie Opiekuna



Wysokie koszty napraw

- Płacimy za holowanie
- Płacimy za części
- Płacimy za robociznę

Dopasuj Gwarancję do siebie





Prawo do aktywacji gwarancji

Jako Sprzedawca masz prawo udzielić dodatkowej Gwarancji i przekierować roszczenia Klienta. Sprzedając auto bez Gwarancji zostajesz sam z problemem, jeśli trafisz na roszczeniowego Klienta lub auto ulegnie awarii.

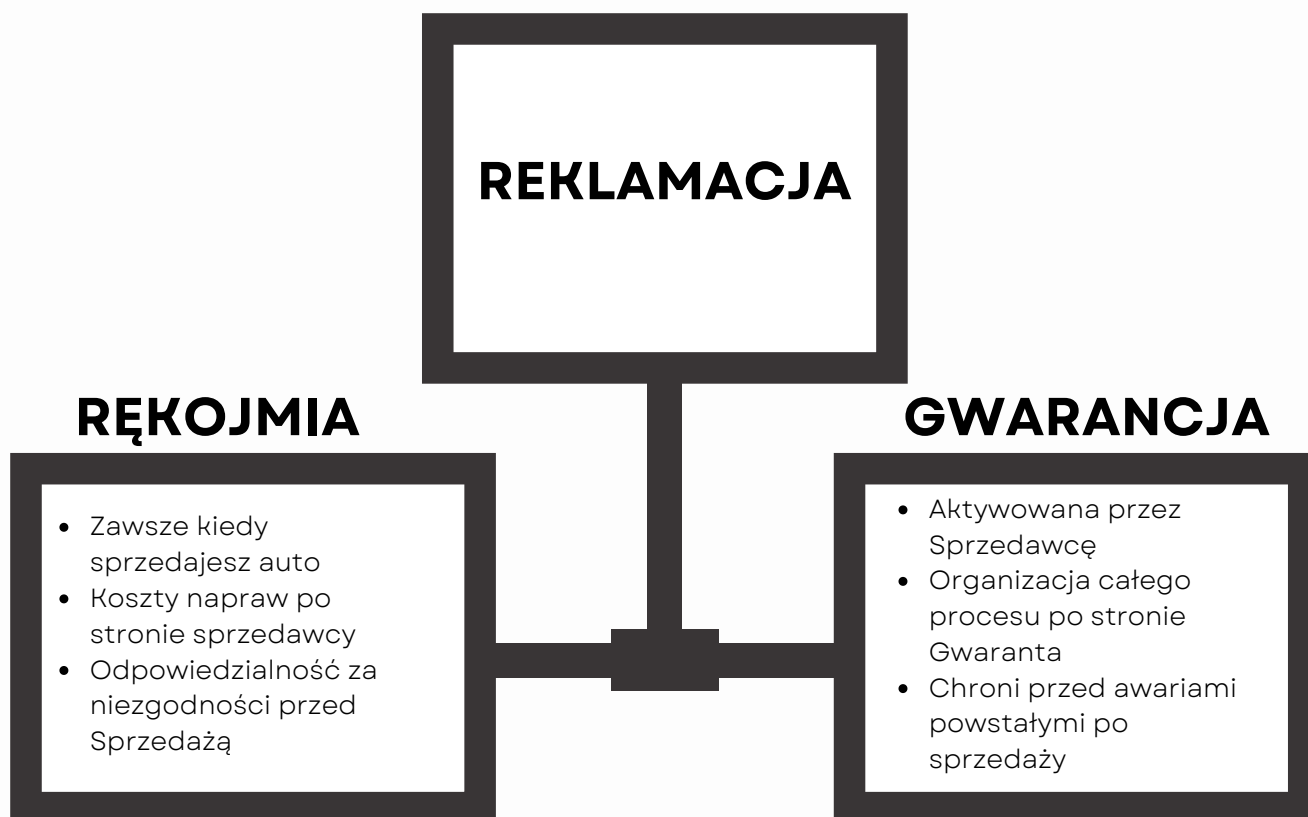
Dlaczego warto poznać Autorski Proces Obsługi Reklamacji GetHelp.pl?

- Wiedzę z zakresu posprzedażowej obsługi Klienta
- Realną alternatywę dla rękojmi
- Autorski proces obsługi awarii
- Organizację procesu naprawy
- Bezgotówkowe naprawy
- Dobrą opinię w branży

Na jakie współczesne problemy odpowiada nasz Proces?

- Klienci chcą szybkiej i prostej obsługi
- Sprzedawcom brakuje czasu na roszczeniowych Klientów
- Sprzedający jest zwolniony z obowiązku pokrycia kosztu naprawy
- Klient uzyska pomoc całodobowo, bez telefonów do sprzedawcy

Dlaczego warto sprzedawać auta z Gwarancjami w cenie zamiast dużego upustu? 52% pojazdów ulega awarii w pierwszym roku od zakupu pojazdu. Statystycznie oznacza to, że na co drugie auto Klient może zgłosić do Ciebie reklamację. Większość usterek pojazdu można naprawić z tytułu Gwarancji. Wykonanie uprawnień z tego środka ochrony konsumenta zawiesza prawo Klienta w ramach tej samej awarii do reklamacji z tytułu rękojmi.



Podstawowe wyłączenia Gwarancji

Gwarancja MASTER w Autorskim Procesie Obsługi Reklamacji GetHelp.pl obejmuje 100% usterek mechanicznych i elektronicznych.

Każda Gwarancja co do zasady nie obejmuje awarii powstałych na skutek:

- Kosztów dodatkowych czynności takich jak: badanie techniczne, czyszczenie układów paliwowych, klimatyzacji, układu chłodzenia itp.
- Elementów eksploatacyjnych, np. rozrządu, filtrów, płynów eksploatacyjnych, tarcz i klocków hamulcowych itp.
- Usług wykonanych bez uprzedniej akceptacji Gwaranta, czyli zleconych przez Klienta bez wiedzy i akceptacji ze strony GetHelp.pl
- Umyślnego działania lub zaniechania Klienta, czyli np. braku wymiany elementów eksploatacyjnych (rozrząd, filtry, oleje, klocki hamulcowe) po zakupie, a następnie w miarę upływu czasu lub eksploatacji pojazdu
- Wypadków lub kolizji drogowych i innych losowych zdarzeń. Koszty napraw po wypadku pokrywa ubezpieczenie. Gwarancja chroni Klienta w momencie awarii podzespołów wymienionych w oświadczeniu gwarancyjnym.

Zadbaj o podpis!

Jeśli Klient podpisze u Ciebie Szczegółowe Warunki Gwarancji łatwiej będzie Ci odrzucić reklamację związaną z awarią elementów eksploatacyjnych.

MODUŁ 4

4

Uwolnij się od reklamacji

- Jak zyskać maksymalną ochronę przed roszczeniami?
- Dlaczego rozmawiać z Klientem o rękojmi?
- Jak działa 7 zasad bezpiecznej sprzedaży?

Chcesz przestać dopłacać do napraw? Masz dość telefonów od Klientów w święta lub po pracy? Wolisz przenieść obsługę Klienta na zewnętrznego Partnera biznesowego?

Z tego modułu dowiesz się jak korzystać ze swoich praw, aby uwolnić się od rozmów z Klientami w sprawie reklamacji oraz co da Ci maksymalną ochronę przed reklamacjami, a także jak zminimalizować ryzyko reklamacji z tytułu rękojmi.



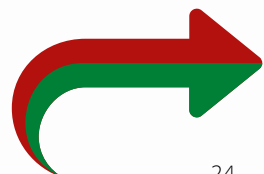
Jak stworzyć proces obsługi reklamacji w oparciu o 7 zasad?



Dlaczego całodobowa obsługa Klientów jest bardzo ważna?



Jak zmniejszyć swoją odpowiedzialność w przypadku reklamacji?



RĘKOJMIA

GWARANCJA

Reklamacje do Sprzedawcy

VS

Całodobowa obsługa Gwaranta

Odpowiedzialność za
niezgodności przed sprzedażą

VS

Odpowiedzialność za awarie
po sprzedaży pojazdu

Obowiązek odbioru pojazdu
od Klienta do weryfikacji

VS

Całodobowe holowanie
w ramach Gwarancji

Ryzyko kontaktu z prawnikami
Klienta przez 8 lat

VS

Proces Obsługi Klienta bez
angażowania czasu Sprzedawcy

UWOLNIJ SIĘ OD REKLAMACJI I ZYSKAJ MAKSYMALNĄ OCHRONĘ PRZED REKLAMACJAMI

Biorąc udział w szkoleniu on-line "Rękojmia? Wybierz spokój!" będziesz miał możliwość poznać Autorski Proces Obsługi Reklamacji

Sprzedawcy samochodów używanych, którzy zdecydują się z niego skorzystać będą mogli udzielić Pełnomocnictwa GetHelp.pl do obsługi reklamacji z tytułu Rękojmi i Gwarancji. Pozwoli to Sprzedawcom oszczędzić czas, nerwy i pieniądze. Dzięki temu wynajęcie prawnika, aby odpisać na pisma od pełnomocnika Klienta nie będzie już konieczne!

Po konsultacji z ekspertem GetHelp.pl będzie mógł obsłużyć za Ciebie reklamacje od Klientów w ramach Autorskiego Procesu Obsługi Klientów. Pełnomocnictwo do obsługi reklamacji to maksymalna ochrona przed roszczeniowymi Klientami.

Najważniejsze zmiany w przepisach

1. Ryzyko reklamacji przez 8 lat od momentu zakupu pojazdu (2 lata na stwierdzenie niezgodności towaru z umową + 6 lat na zgłoszenie reklamacji do Sprzedawcy);
2. Domniemanie niezgodności towaru z umową przez 2 lata od momentu zakupu pojazdu;
3. Klient powinien żądać w pierwszej kolejności naprawy pojazdu;
4. Domniema się, że zgłoszona niezgodność ma charakter istotny;
5. Wady nie mają znaczenia same w sobie, ważne jest aby towar był wyraźnie zgodny z umową;
6. Sprzedawca ma 14 dni kalendarzowych na odpowiedź na reklamację (uwzględniając w tym czas na zapoznanie się z odpowiedzią przez Klienta);
7. Brak możliwości skrócenia, ograniczenia lub wyłączenia rękojmi;
8. Rozszerzony obowiązek informacyjny po stronie Sprzedawcy;
9. Kupujący musi wyraźnie i odrębnie zaakceptować niezgodności przed zakupem pojazdu;
10. Wszelkie klauzule i ustalenia muszą znaleźć się poza Fakturą;
11. Sprzedawca ma obowiązek odebrać udostępnione do naprawy auto od Klienta;
12. Roszczenie Klienta powinno zostać zaspokojone niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
13. Oceniając zgodność towaru z umową należy wziąć pod uwagę kryteria obiektywne i subiektywne;
14. Określone warunki odstąpienia od umowy (np. bezskuteczna reklamacja towaru, kolejna reklamacja towaru, bardzo istotna wada towaru, wada ukryta, sprzedawca odmawia naprawy);
15. Zwrot pieniędzy za samochód musi nastąpić tą samą drogą co zapłata w ciągu 14 dni;
16. Klient ma prawo powstrzymać się z zapłatą ceny lub jej części do czasu usunięcia niezgodności towaru z umową przez Sprzedawcę;
17. Gwarancja nie może zostać udzielona na gorszych warunkach niż rękojnia;

Wedle tych przepisów obsługuje się Gwarancje na auta zakupione po 1 stycznia 2023. Aby dowiedzieć się jak obsługiwać reklamacje na samochody sprzedane przed 2023 rokiem zamów papierowy poradnik w wersji 1.0

Zamów personalizowane dokumenty



Pamiętaj!

Każdorazowo pierwszym żądaniem Klienta wobec niezgodności towaru z umową powinna być naprawa! Szybkie naprawy i obsługę 24h/7 zapewnia Gwarancja GetHelp.pl.

MODUŁ 5

5

Przygotuj się na roszczenia

- Jak Gwarancje chronią Sprzedawców?
- Jak sprzedawać auta bezpiecznie?
- Czego unikać w ogłoszeniach?

Ten moduł przygotowuje Cię do



Unikania pułapek
reklamacyjnych

- Jak sprzedawcy pakują się na minę?



Uwolnienia się od
roszczeń Klientów

- Co da Ci 100% ochrony?



Bezproblemowej
sprzedaży auta

- Kiedy chronisz siebie i Klienta?

Pamiętaj! To co piszesz w ogłoszeniu Klienci mogą wykorzystać przeciwko Tobie przy składaniu reklamacji lub w sądzie. Wielu z nich archiwizuje zdjęcia ogłoszeń i opisy pojazdów. Np. jeśli auto jest wystawione taniej niż inne podobne, to Sprzedawca jako profesjonalista ma przekonanie, że ta cena z czegoś wynika (np. zły stan ogólny auta) i nie potrzebuje dodatkowego protokołu. Jednak Klienci często są bezwzględni i myślą, że kupują auto w stanie igła w okazyjnej cenie, za małe pieniądze, a następnie mają potężne roszczenia i oczekiwania względem sprzedawców. Jak się przed tym chronić?





Formalności - czyli jak sprzedawać auta bezpiecznie?

Aby cieszyć się maksymalnym bezpieczeństwem pamiętaj o tych zasadach!

- Wydaj Klientowi dokument sprzedaży
- Aktywuj Gwarancję i zadбай o podpis na Szczegółowych Warunkach Gwarancji
- Sporządź Protokół zdawczo-odbiorczy w momencie wydania pojazdu
- Przygotuj dla Klienta skróconą instrukcję obsługi pojazdu, w której wskażesz jak użytkować auto, aby nie spowodować awarii.

Stosuj opisane na stronie 28 zasady sprzedawców aut

Pamiętaj, że największe bezpieczeństwo zagwarantuje Ci stosowanie wszystkich wymienionych metod!

100% ochrony przed reklamacjami?
Poznaj nasz Autorski Proces Obsługi

Zadzwoń: 736 300 707



GetHelp.pl GWARANCJE NA AUTA UŻYWANE

Zamów komplet dokumentów do skutecznego zamknięcia reklamacji i ciesz się spokojem!



E-BOOK

- 1 Zrozumiałe objaśnienie przepisów rękojmi
- 2 Wyjaśnienie praw i obowiązków sprzedawcy po 1 stycznia 2023
- 3 Omówienie faktów o rękojmi, które uchronią Cię przed kosztami



PAKIET DOKUMENTÓW

- 1 Dokumenty chroniące przed domniemaniem niezgodności
- 2 Instrukcja użytkowania pojazdu przez Konsumenta
- 3 Dokumenty do prostego zamknięcia reklamacji
- 4 Nagranie ze szkolenia on-line + prezentacja + e-book
- 5 BONUS: Autorski Proces Obsługi Reklamacji

Podczas szkolenia dowiesz się:

- Jak chronić się Autorskim Procesem Obsługi Reklamacji?
- Jak w praktyce stosować przepisy o rękojmi?
- Co ochroni Cię w 100% przed reklamacjami?
- Kiedy możesz odrzucić reklamację?

Poza tym otrzymasz

- Dostęp do materiałów szkoleniowych (prezentacja, materiały wideo)
- Personalizowane dokumenty, które ochronią Cię przed:
 - a) roszczeniowymi Klientami i reklamacjami bez podstaw
 - b) reklamacjami na elementy eksploatacyjne
 - c) telefonami z pretensjami od Klientów

812 PLN

Zamów poprzez:

Infolinię: 736 300 701

Mailowo: szkolenia@gethelp.pl

Bezpośrednio: 24.gethelp.pl/szkolenie_online_rekojmia

Jak będzie wyglądał
Twój biznes?



GetHelp.pl

GWARANCJE
NA AUTA UŻYWANE

Rough Ridge
Tunnel

www.GetHelp.pl