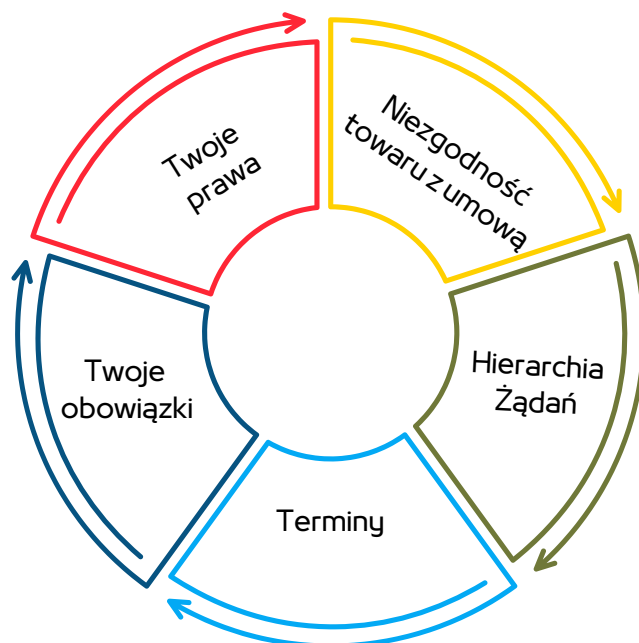


SŁOWEM WSTĘPU...

W 2023 roku wprowadzono 15 ważnych dla Sprzedawców samochodów używanych zmian w rękojmi. Podyktowane są dostosowaniem się do europejskich przepisów obejmują między innymi:

- wydłużenie rękojmi do 2 lat,
- usunięcie pojęcia "wady ukrytej"
- określeniem przez ustawę czynników, które samochód (towar) musi spełnić, żeby był zgodny z Umową (tak, to nie Ty ani Klient decydujecie o tym czy samochód jest zgodny z umową)
- wprowadzeniem hierarchii żądań Klienta.

O najważniejszych zmianach dowiesz się z tego i powiązanych materiałów.



Niezgoda towaru z Umową - określają Ustawa o Prawach Konsumenta z dnia 4 listopada 2022. W związku z tym pojęcia typu "wada ukryta"; "wada prawna" już nie istnieją. Mówimy tylko i wyłącznie o czynnikach, które tworzą niezgodność towaru z umową. Więcej o tym przeczytasz w naszym e-booku

Hierarchia żądań - Od 1 stycznia 2023 pierwszym żądaniem Klienta winna być naprawa samochodu. Skorzystanie z oświadczenia o obniżeniu ceny lub odstąpienia od Umowy obwarowane jest szczególnymi sytuacjami, takimi jak (bardzo istotna niezgodność towaru z umową, kolejna reklamacja, wciąż występująca niezgodność pomimo próby naprawy...)

Terminy - Pamiętaj, że na odpowiedź na reklamację Klienta masz 14 dni kalendarzowych. Jeśli nie zrobisz tego w terminie to względem prawa reklamacja okaże się skuteczna. Również na zwrot pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy masz 14 dni (Ustawa o Prawach Konsumenta art. 43e pkt.3).

Twoje obowiązki - Przepisy traktują Przedsiębiorców jako profesjonalistów dlatego Twoim głównym obowiązkiem jest rozszerzony obowiązek informacyjny o którym napisaliśmy w artykule na blogu GetHelp.pl "Zmiany w rękojmi od 2023 "Obowiązek informacyjny Sprzedawcy". Również w Twoim interesie jest wyraźna i odrębna akceptacja ze strony Klienta cech tworzących w samochodzie niezgodność towaru z Umową. Jako Przedsiębiorca masz też obowiązek rozpatrzyć reklamację na swój koszt (decyzja Prezesa UOKiK z 15/2011)

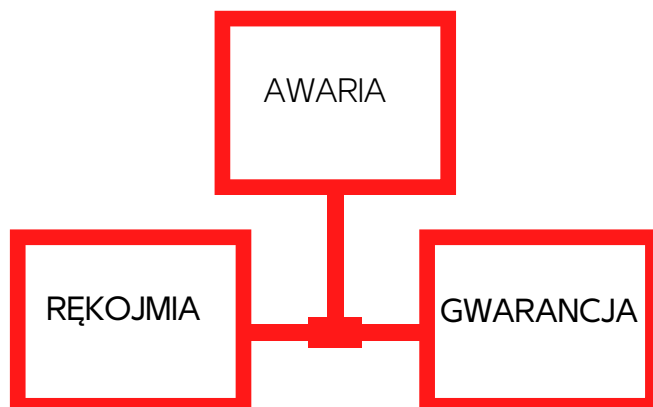
Twoje prawa - Twoim podstawowym prawem jest działać w zgodzie z obowiązującymi przepisami i możesz zasugerować skorzystanie z Gwarancji jako prostszej formy. Często w swoich reklamacjach Klienci żądają nadmiernych ustępstw. Pamiętaj, że Twoim prawem jest odrzucenie reklamacji np. w przypadku nadmiernych kosztów naprawy, albo zmiana sposobu rozpatrzenia reklamacji.



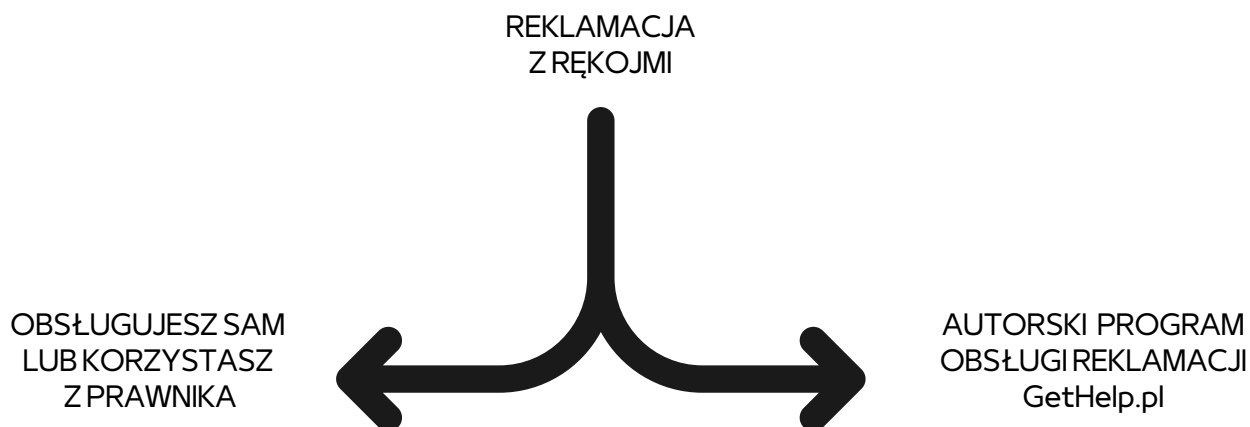
Przepisy zakładają, że konsument jest stroną słabszą w relacji z Przedsiębiorcą
Na mocy dyrektywy 93/13 zakłada się, iż konsument jest stroną słabszą niż przedsiębiorca, zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania.

Po wpisaniu w wyszukiwarki frazy "pomoc reklamacja dla Klienta" pojawiają się oferty skierowane do Klientów a żadne do Sprzedawców.

Klient ma dwie drogi na podstawie, których może złożyć reklamację: rękojnia lub gwarancja.



W razie wykonywania przez kupującego uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu niezgodności rzeczy sprzedanej z umową ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. - art. 579 KC. §3 - oznacza to, że jeśli Klient skorzysta z gwarancji i dostanie choćby część pieniędzy na naprawę to ograniczamy prawa do dalszych roszczeń w ramach tej samej awarii względem Sprzedawcy.



- Prosty, skuteczny i sprawdzony Proces Obsługi Reklamacji
- Chronimy Cię przed rękojnią i dziwnymi roszczeniami
- Działamy w oparciu o gwarancję



Jak to działa?

Każda roczna gwarancja aktywowana przy sprzedaży samochodu (bez względu na zakres napraw objętych gwarancją) zostaje rozszerzona o 2-letnią obsługę wszystkich zgłoszeń reklamacyjnych. W ramach jednej rocznej opłaty 990 pln brutto GetHelp.pl zostaje Twoim "zewnątrznym działem reklamacji", który kompleksowo obsługuje cały proces reklamacji kupującego od telefonów, poprzez odpowiedzi na pisma oraz korespondencję mailową aż po kontakt z pełnomocnikami oraz innymi instytucjami, które mogą reprezentować klientów np. Rzecznika Konsumentów.

Obsługujemy reklamacje związane z awariami podzespołów na które była wystawiona Gwarancja oraz wszystkimi innymi roszczeniami Klienta, które powstaną podczas 2 lat od daty zakupu w pojeździe, na który zostanie aktywowana Gwarancja.

Co zyskujesz korzystając z APOR?

Przede wszystkim ograniczamy ryzyko negatywnej opinii na temat Twojej firmy w Internecie m.in. przez regularny kontakt a celem działań będzie doprowadzenie do rozwiązania sporu na drodze mediacji bez ryzyka długotrwałych i kosztownych sporów sądowych. Dodatkowo Sprzedawca zyskuje czas na działania, które dają mu większą sprzedaż samochodów oraz marżę., a nie zajmuje się problemami i roszczeniami Klienta.

Nasze kompetencje

Doskonalimy nasz Proces Obsługi Reklamacji w "boju" od 2016 roku i wyraźnie widzimy, że pozwala on zamykać sprawy na drodze przedsądowej (przez 7 lat 100% reklamacji rozwiązaliśmy drogą mediacji bez sporów sądowych) ale także a może przede wszystkim pozyskiwać dobre opinie od kupujących.

[SKORZYSTAJ Z APOR](#)



990 PLN brutto / rok

W ramach umowy APOR zapewniamy

- Obsługę reklamacji przez 2 lata (do każdego auta sprzedanego z gwarancją)
- Kontakt telefoniczny, obsługę e-mail i pisemną Klientów w imieniu sprzedawcy
- Odpisywanie na pisma reklamacyjne, kontakt z prawnikami oraz innymi pełnomocnikami klientów
- Działanie zgodne ze sprawdzonym przez 7 lat Autorskim Procesem Obsługi Reklamacji prowadzącym do zamknięcia sprawy drogą mediacji zamiast postępowania sądowego.