

WSTĘP DO

OBSŁUGI
REKLAMACJI

2024

Dlaczego proces obsługi reklamacji ma znaczenie?

Kluczowe dane!

Weź pod uwagę te dane w swoim procesie obsługi Klienta



76%

Polaków nie lubi składać reklamacji. Jest do dla nich trudne



47%

Polaków denerwuje się na myśl o zakupie wadliwego towaru

Dane pochodzą z badania Urszuli Balon z Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach

WYZWANIA



Obecnie na rynku sprzedaży samochodów jest duża konkurencja. Wielu sprzedawców, aby sprzedać samochód korzysta wyłącznie z portali ogłoszeniowych a tam jedynym wyróżnikiem jest cena. Głównym wyzwaniem dla Przedsiębiorstw jest koszt pozyskania Klienta oraz poprowadzenie go do sprzedaży. Niektórzy Sprzedawcy nie wyróżniają się niczym poza ceną samochodu.

ROZWIĄZANIA



Rozwiązaniem tej sytuacji może być dobrze ułożony proces obsługi reklamacji. Dzisiaj mało Sprzedawców potrafi przełożyć obsługę reklamacji w swój firmowy wyróżnik i pozyskiwać dzięki temu nowych Klientów. Jak mogliby to zrobić?



Bądź pomocny Klientowi



Wskaż jak Klient może złożyć reklamację



Postaw na gwarancję

3 KORZYŚCI



Bądź pomocny Klientowi

1

Pokaż Klientowi, że może liczyć na Twoją pomoc w przypadku awarii. Zazwyczaj Klienci spodziewają się, że tzw. "handlarze" zaraz po transakcji znikną z mapy i nie odbiorą telefonów. Dlatego wyraźnie pokaż, że działasz inaczej!

Wskaż jak Klient może złożyć reklamację

2

Firmy z różnych branż informują Klienta w jaki sposób i kiedy złożyć reklamację. W ten sposób uczą Klienta, że nie musi szukać rozwiązania w Google ale może skorzystać z gotowego procesu, który jest prosty dla Klienta

Postaw na gwarancję

3

Pamiętaj, że gwarancja to dobra alternatywa dla tych Klientów, którzy oczekują szybkiej pomocy i całodobowej obsługi. Co więcej gwarancją możesz zablokować rękojmię!

17 zmian w rękojmi

Od 1 stycznia 2023. **Ważne dla Sprzedawców samochodów używanych**

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

PAMIĘTAJ

Terminy

- 14 dni kalendarzowych na odpowiedź w sprawie reklamacji
- 2 lata rękojmi
- 2 lata domniemania niezgodności towaru z umową

Dokumenty

- Klient musi wyraźnie i odrębnie zaakceptować niezgodność towaru z Umową
- Rozszerzony obowiązek informacyjny

Roszczenia

- Nowa hierarchia żądań Klienta
- Ustawa decyduje o tym co jest zgodne z umową a co nie
- Konsument nie musi nic udowadniać w okresie 2 lat od zakupu



Czy wiesz, że...?

- **Masz prawo odmówić dopłaty do uprawnień wykonanych z tytułu Gwarancji**
- **Masz prawo do odmówienia odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny**
- **Masz prawo wyłączyć rękojmię przy sprzedaży dla firm(np. spółek)**
- **Masz prawo do udokumentowania stanu pojazdu przy sprzedaży**
- **Masz prawo wydać Klientowi zalecenia obsługi pojazdu**
- **Masz prawo do naprawy pojazdu w pierwszej kolejności**
- **Masz prawo nie uznać roszczeń Klienta**
- **Masz prawo nie dopłacać do napraw**
- **Masz prawo do aktywacji Gwarancji**

Kiedy i jak skorzystać z tych praw?

Zapisz się!

Obsługuj reklamacje
zgodnie z trendami

NAJWIĘKSZE WARTSZTATY DLA SPRZEDAWCÓW SAMOCHODÓW

POZNAJ TAJEMNICE RĘKOJMI ORAZ TRENDY OBSŁUGI REKLAMACJI

PROGRAM WARSZTATÓW:

1 część: 20 marca 18:00-20:00

- Omówienie problemów związanych z reklamacjami
- Omówienie Ustawy o Prawach Konsumenta i wybranych przepisów z Kodeksu Cywilnego
- Hierarchia żądań Klienta od 1 stycznia 2023
- Co zrobić, żeby uniknąć trudnych reklamacji?
- 3 sposoby na uniknięcie zwrotu samochodu?
- Jakie dokumenty pomogą Ci rozpatrzyć reklamację Klienta?
- 6 zasad bezpiecznej sprzedaży samochodów
- Rękojmia vs Gwarancja

PROGRAM WARSZTATÓW:

2 część: 24 kwietnia 18:00-20:00

- Dlaczego tak wielu sprzedawców unika rozmowy o gwarancji i rękojmi?
- Rola gwarancji w reklamacji po zmianie przepisów w 2023 roku
- Jak rozmawiać z Klientem o rękojmi i gwarancji, aby była wyróżnikiem a nie problemem
- Kiedy gwarancja wyłącza Twoją odpowiedzialność z rękojmi?
- Skuteczne wyłączenie odpowiedzialności z rękojmi
- Statystyki dotyczące limitów i zakresu awaryjności w gwarancjach GetHelp.pl
- Autorski Proces Obsługi Reklamacji
- Sesja pytań i odpowiedzi

Dołącz do dyskusji z innymi Sprzedawcami!



Prowadzący

Piotrek
Reklamacyjny

Bilet Classic
200 PLN



Bilet zawiera dostęp do warsztatów na żywo + nagranie na żądanie

Bilet GRAND
300 pln



Bilet zawiera dostęp do warsztatów na żywo + nagranie na żądanie
+ e-book "Uwolnij się od rękojmi"

Dowiedz się więcej

24.gethelp.pl/warsztaty

