

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

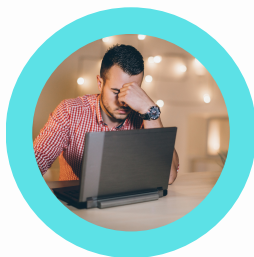
- Co jeszcze warto wiedzieć o rękojmi?
- Jakie są realne prawa Klienta?
- Czym są mity a czym są fakty?

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.

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. Poznając swoje prawa zapewnisz sobie wygodę i bezpieczeństwo finansowe.



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

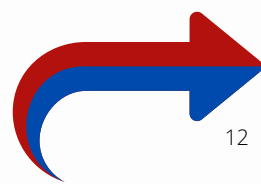


Ponieważ nie odebrałeś telefonu Klient samodzielnie dokonał naprawy



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?

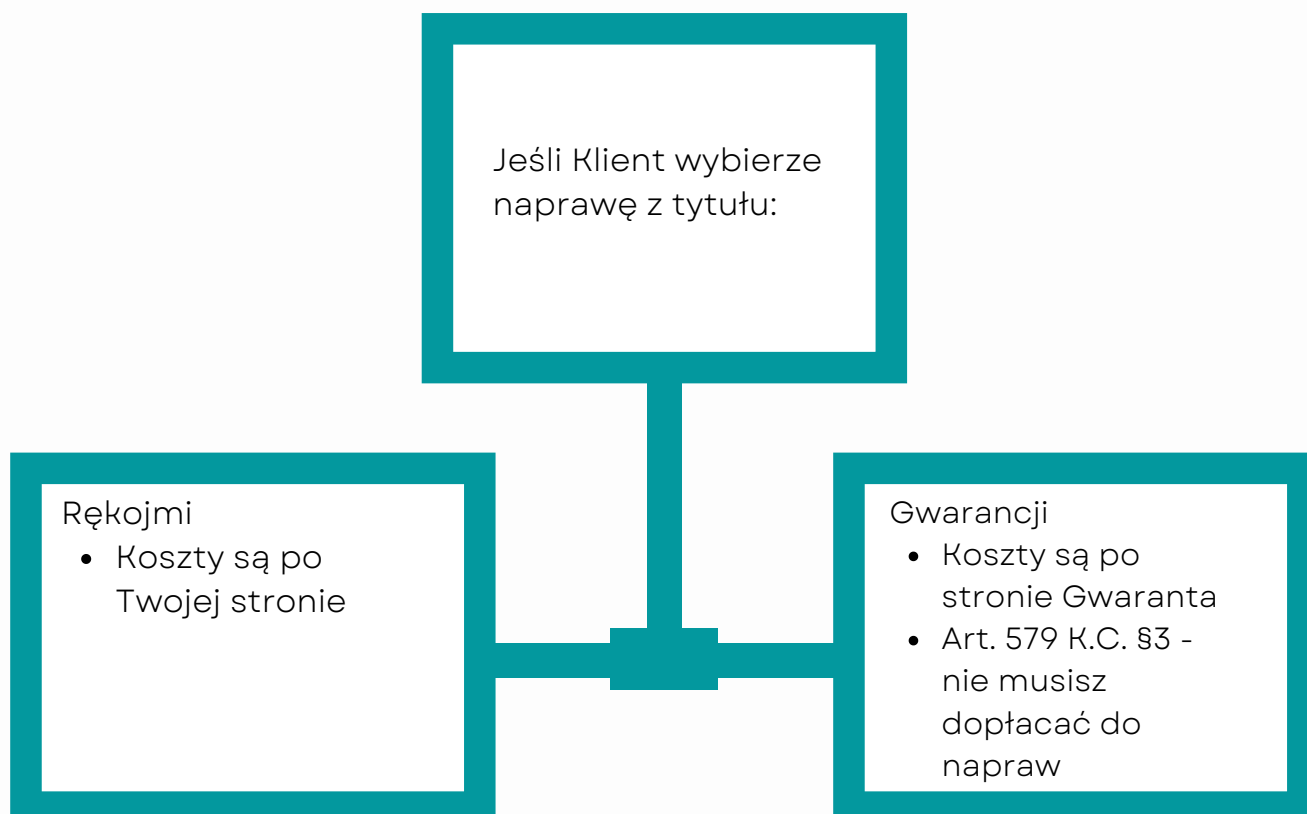
Odpowiedź: NIE!

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

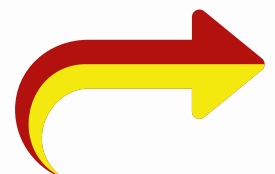
- Szkolenia z rękojmi
- Dokumenty i pisma
- Wsparcie Opiekuna



Wysokie koszty napraw

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

Dopasuj Gwarancję do siebie





Ile kosztuje reklamacja z tytułu rękojmi? z życia sprzedawców

Sprzedawca z Gdyni sprzedał auto klientowi z Krakowa. Po trzech miesiącach auto uległo awarii. Po przyjęciu reklamacji Sprzedawca musiał zapłacić za holowanie auta z Krakowa do Gdyni, ponieważ klient ma obowiązek jedynie udostępnić pojazd do weryfikacji. Koszt transportu wyniósł 1185zł.

Jest to zwykła cena rynkowa w związku z czym sprzedawca musi ją pokryć.

Okazało się, że awarii uległ rozrusznik i koszt jego wymiany to 614zł. W tej sprawie łączny koszt po stronie sprzedawcy to 1799 PLN

W przypadku rękojmi na Twój koszt składa się: transport auta, koszt części i ich transportu, oraz koszt robocizny.

Przy poważniejszych reklamacjach i awariach np. silnika łącznie całość może wynieść nawet kilkanaście tysięcy złotych wydanych z Twojej kieszeni.

W przypadku Gwarancji cały proces(holowanie, warsztat, weryfikacja wyceny naprawy) organizowany jest jak najbliżej Klienta Klienta(oszczędza to koszty transportu, a czasem napraw jeśli Klient ma swój zaprzyjaźniony warsztat). Gwarancja GetHelp.pl pokrywa koszt części, robocizny i holowania.

W opisanym wyżej przypadku, gdyby sprzedawca zabezpieczył się gwarancją koszt wyniósłby o wiele mniej, a całość pokryłby GetHelp.pl. To oszczędza pieniądze przedsiębiorcy. Co więcej naprawa z tytułu Gwarancji sprawia, że Sprzedawca nie odpowiada za niewłaściwy montaż podzespołów. Cały proces na stałe "przejmuje" Gwarant.



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.

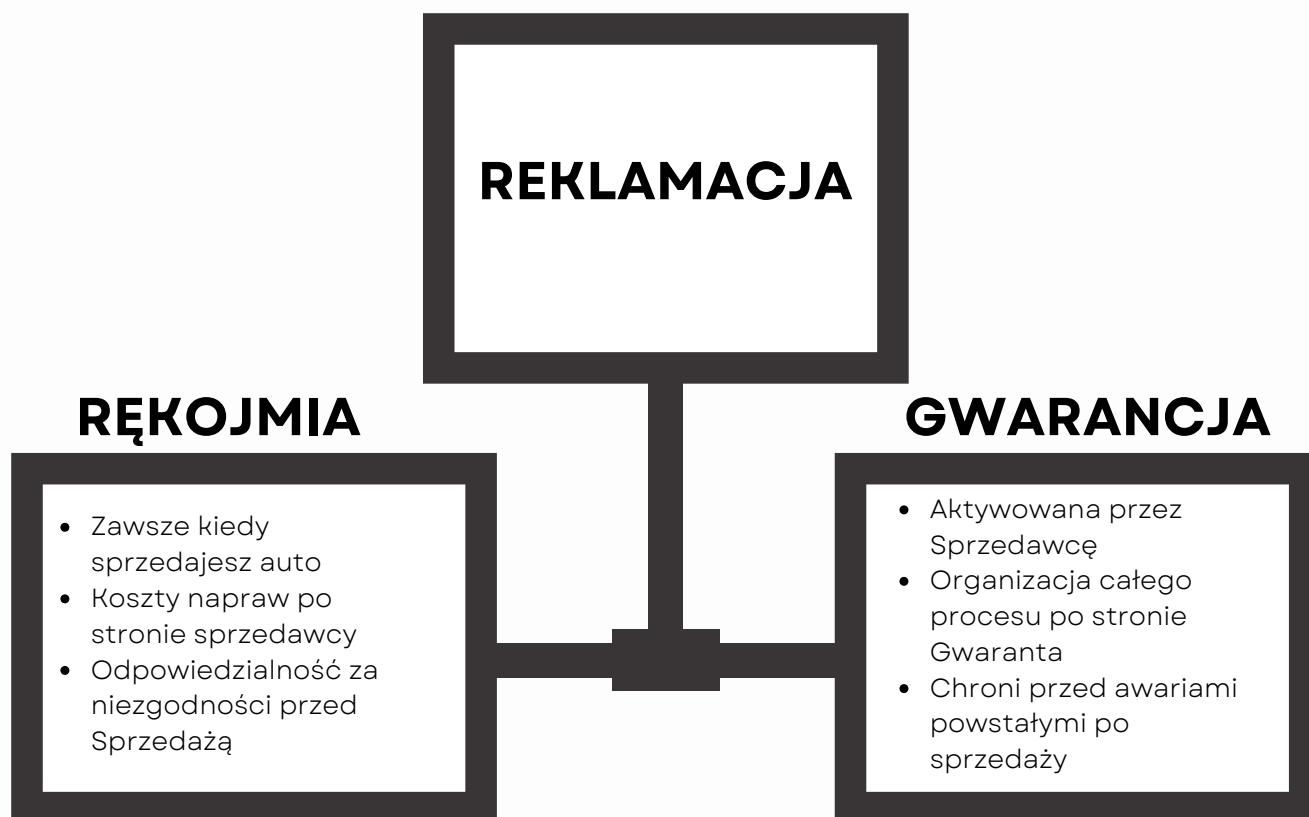
Dlaczego warto poznać Autorski Proces Obsługi Reklamacji GetHelp.pl?

- 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.



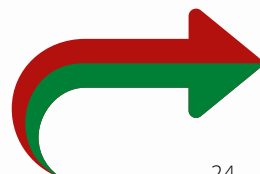
Jak stworzyć proces obsługi reklamacji w oparciu o 7 zasad?



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.



Dlaczego Gwarancja jest lepsza niż rabat?

Kiedy warto zadbać o ochronę?

- Kiedy brakuje Ci czasu na obsługę reklamacji;
- Kiedy masz dość pretensjonalnych Klientów;
- Kiedy chcesz uwolnić się od rękojmi;

Co oferują dobre firmy gwarancyjne?

- Informację o wykonaniu uprawnień z tytułu Gwarancji (blokuje rękojmie);
- Przejrzyste i partnerskie zasady współpracy;
- Realne limity napraw i zakresy Gwarancji;

Kiedy firmy nie gwarantują dobrej ochrony?

- Kiedy firmy nie chcą przedstawić Ci procesu współpracy;
- Kiedy proces naprawy gwaranta jest długi i skomplikowany;
- Kiedy firma nie obsługuje Klientów całodobowo;
(Klient może do Ciebie zadzwonić w niedzielę z reklamacją);

Co jest ważne dla Klientów?

- Najszybszy proces od zgłoszenia awarii do odebrania sprawnego auta;
- Natychmiastowa pomoc w przypadku awarii;
- Możliwość naprawy u swojego mechanika;

Jakie korzyści zaoferuje dobra firma?

- Możliwość zarabiania na Gwarancjach
- Ochronę przed roszczeniami Klientów
- Partnerskie zasady współdziałania

Pamiętaj! Szerszy zakres Gwarancji to mniej napraw po stronie Przedsiębiorcy. Taki produkt w cenie auta pozwoli Ci nie wydawać pieniędzy zarobionych z marży na naprawy i prawników.



Dlaczego rozmawiać z Klientem o rękojmi?

Długofalowa odpowiedzialność - jeśli nie powiesz Klientowi o rękojmi przy sprzedaży, musisz się liczyć z tym, że problem (droga awaria) wróci do Ciebie nawet za 8 lat! Dlaczego?

Przykład: Pan Jakub wystawił ogłoszenie sprzedaży Skody Superb 1 stycznia 2023 roku. Skodę sprzedał 5 stycznia 2022 roku. 2 stycznia 2024 roku Pan Franciszek stwierdził niezgodność towaru z umową. 18 sierpnia 2025 roku Nabywca, Pan Franciszek zgłosił niezgodność pojazdu z ogłoszeniem i zażądał naprawy pojazdu. W praktyce Pan Franciszek mógł mieć prawo zgłosić reklamację! Dlaczego? Ponieważ sprzedawca odpowiada za zapewnienia w reklamie (np. ogłoszeniu), a kupujący ma aż 6 lat na zgłoszenie niezgodności towaru z umową od momentu jej stwierdzenia (musi ją stwierdzić w ciągu 2 lat od zakupu). W praktyce ciężko jest udowodnić, że Pan Franciszek stwierdził wadę wcześniej. Przez to wydaje się niemożliwym odrzucenie takiej reklamacji.

Jak możesz chronić się przed taką sytuacją? Jeśli sprzedajesz auto używane przygotuj dla Klienta dokumenty, które określą zgodność stanu pojazdu z umową oraz instrukcję użytkowania, która zapewni trwałość pojazdu. Nie mówiąc Klientom o rękojmi ryzykujesz dłuższą odpowiedzialność. Co więcej, Klient mając problem tak czy siak dowie się o rękojmi. W Internecie znajdzie w pół sekundy mnóstwo firm, które tylko czekają na taki błąd sprzedawców i pomagają Klientom oddać auto przed upływem terminu rękojmi.

Pamiętaj! Klient może wybrać sposób komunikacji ze Sprzedawcą przy składaniu reklamacji. Jeśli w CEIDG podałeś e-mail, na który dawno przestałeś zaglądać lub prowadzisz firmowy chat, którego nie czytasz możesz stworzyć sobie dodatkowy problem w postaci uznania reklamacji, na którą nie odpowiedziałeś. Dlatego warto wskazać Klientowi sposób złożenia reklamacji. Takie działanie często przysparza zaufania ze strony Klienta i buduje świadomość otrzymania pomocy.

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

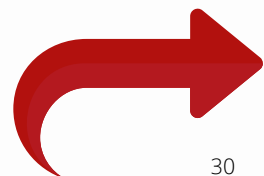
- Co da Ci 100% ochrony?



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?



Jak Gwarancje chronią Sprzedawców?

Przykłady od naszych Partnerów

- Auto z Gwarancją uległo awarii w nocy na autostradzie. Klient jechał z żoną i małą córką. Sprzedawca w nocy miał wyłączony telefon, dlatego Klient skorzystał z aplikacji iHelp®. Gwarancja zadziałała błyskawicznie chroniąc sprzedawcę przed reklamacją. GetHelp.pl zorganizował holowanie do warsztatu. Kolejnego dnia nastąpiła diagnoza auta, a w czasie naprawy Klient korzystał bezpłatnie z auta zastępczego.
(koszt naprawy po stronie Sprzedawcy 0 zł)
- Klient z małej miejscowości Sieradz zakupił auto z podstawową Gwarancją obejmującą wewnętrzne uszkodzenia silnika i skrzyni biegów. Sprzedawca wykorzystując Szczegółowe Warunki Gwarancji(SWG) poinformował Klienta o konieczności wymiany elementów eksploatacyjnych pojazdu w ciągu 7 dni od zakupu. Klient wymienił rozrząd, filtry i oleje. Niestety po pół roku silnik uległ awarii. Kupujący dysponował jednak dokumentami potwierdzającymi wymianę elementów zgodnie z SWG. Mechanik wycenił naprawę na 3000zł przy limicie Gwarancji 1500zł na jednorazową naprawę. GetHelp.pl przeprowadził jednak wewnętrzną wycenę naprawy i zamawiając części od własnych Partnerów mógł pokryć cały koszt naprawy w wysokości 1500zł. Wewnętrzna wycena uchroniła Sprzedawcę przed dodatkowymi kosztami.
(koszt naprawy po stronie Sprzedawcy 0zł)
- Po zgłoszeniu awarii z tytułu Gwarancji i diagnozie pojazdu okazało się, że awarii uległa skrzynia biegów. Mechanik naprawę wycenił na 6000zł, a Klient skorzystał z pakietu gwarancyjnego z limitem naprawy 4000zł i taką kwotę otrzymał na pokrycie awarii. Po kilku dniach Klient zgłosił się do Sprzedawcy z żądaniem pokrycia dodatkowych 2000zł. Ponieważ Klient wybrał Gwarancję jako sposób realizacji naprawy, Sprzedawca nie musiał dopłacać do naprawy i w ten sposób zaoszczędził swoje pieniądze.
(koszt naprawy po stronie Sprzedawcy 0 zł)





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

Dowiedz się więcej! E-book jeśli chcesz wiedzy o konkretnych przepisach i błędnych zapisach stosowanych przez Sprzedawców, albo pełne szkolenie online z nagraniem szkoleniem, w którym omawiamy jak rozmawiać z Klientem o rękojmi i jakie techniki wykorzystują Klienci przeciwko Sprzedawcom



Podczas szkolenia dowiesz się:

- Jakich technik Klienci wykorzystują, żeby złożyć skuteczną reklamację?
- Co możesz zrobić, żeby skierować Klienta na Twój proces obsługi?
- Jakich wyroków sądów będą dla Ciebie pomocne przy reklamacji?
- Jak rozmawiać z Klientami o rękojmi?

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