

Celem Gwarancji jest to, żeby Klient każdy problem z samochodem zgłaszał do firmy gwarancyjnej a nie sprzedawcy.

Korzystanie z Gwarancji ogranicza uprawnienia Klienta z tytułu rękojmi.

KLIENT



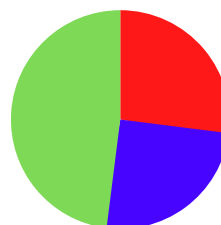
Proces obsługi reklamacji z tytułu Gwarancji

- 01** Sprzedaż auta z Gwarancją
- 02** Zgłoszenie awarii przez Klienta
- 03** Wybór warsztatu samochodowego
- 04** Diagnoza i weryfikacja kosztów naprawy
- 05** Rozliczenie naprawy z warsztatem

Po jakim czasie od zakupu auta Klienci zgłaszają awarie?

- 27% zgłaszanych awarii jest ciągu 30 dni od zakupu.
- 52% zgłaszanych awarii jest w ciągu 90 dni od zakupu, czyli w ciągu 3 miesięcy.

91-365 dni
48%



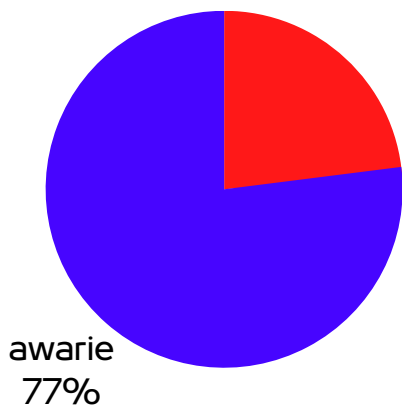
30 dni od zakupu
27%

90 dni od zakupu
25%

Co 4 zgłaszana przez Klienta awaria dotyczy elementów eksploatacyjnych

eksploatacja
23%

eksploatacja, czyli podzespoły i elementy eksploatacyjne pojazdu podlegające okresowej wymienia takie jak: tarcze i klocki hamulcowe, sprzęgło, łańcuch, paski osprzętu i pozostałe elementy rozrządu

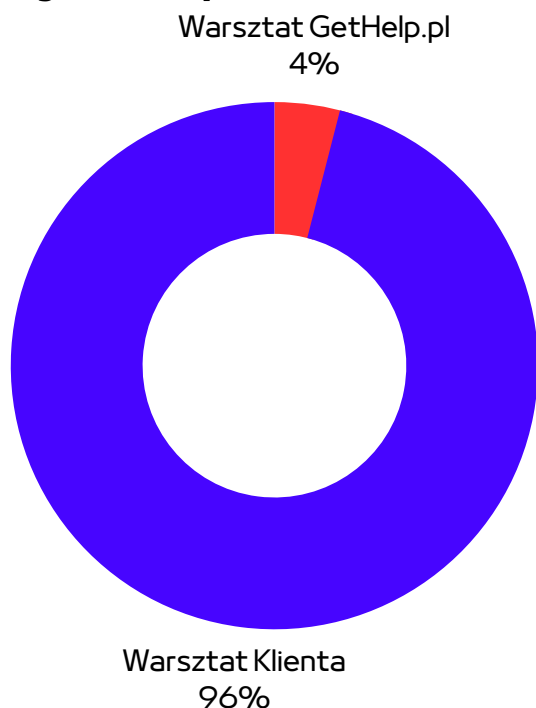


awarie
77%

Cena gwarancji ma ścisłe powiązanie z czasem występowania awarii:
3 miesięczna Gwarancja Classic = cena 500 PLN
12 miesięczna Gwarancja Classic = cena 1000 PLN

Najtrudniejsze z punktu widzenia obsługi i roszczeń Klientów są awarie zgłaszane w pierwszych 30 dniach i pierwszym tysiącu kilometrów od chwili zakupu samochodu.
Średni czas wszystkich rozmów z Klientem roszczeniowym **to 102 minuty!**

W ramach Gwarancji Klient może samodzielnie dokonać wyboru warsztatu na diagnozę i naprawę samochodu lub skorzystać z warsztatu GetHelp.pl



- 96% Klientów wybiera swój warsztat samochodowy.
- tylko 4% Klientów chce jechać do warsztatu wskazanego przez GetHelp.pl

Dlaczego Klienci wybierają swoich mechaników?

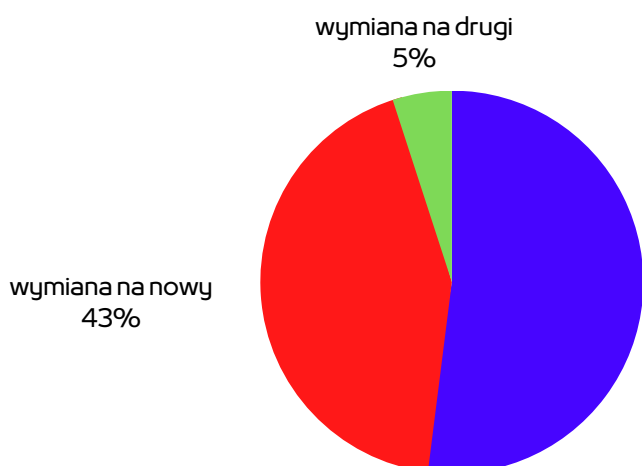
- mają do nich zaufanie
- sami wybierają lokalizację
- dopasowują termin do swojego kalendarza

Kwoty wycen naprawy zgłaszanych w ramach Gwarancji

Średnia wycena mechanika w 2023 roku to **3734 PLN**

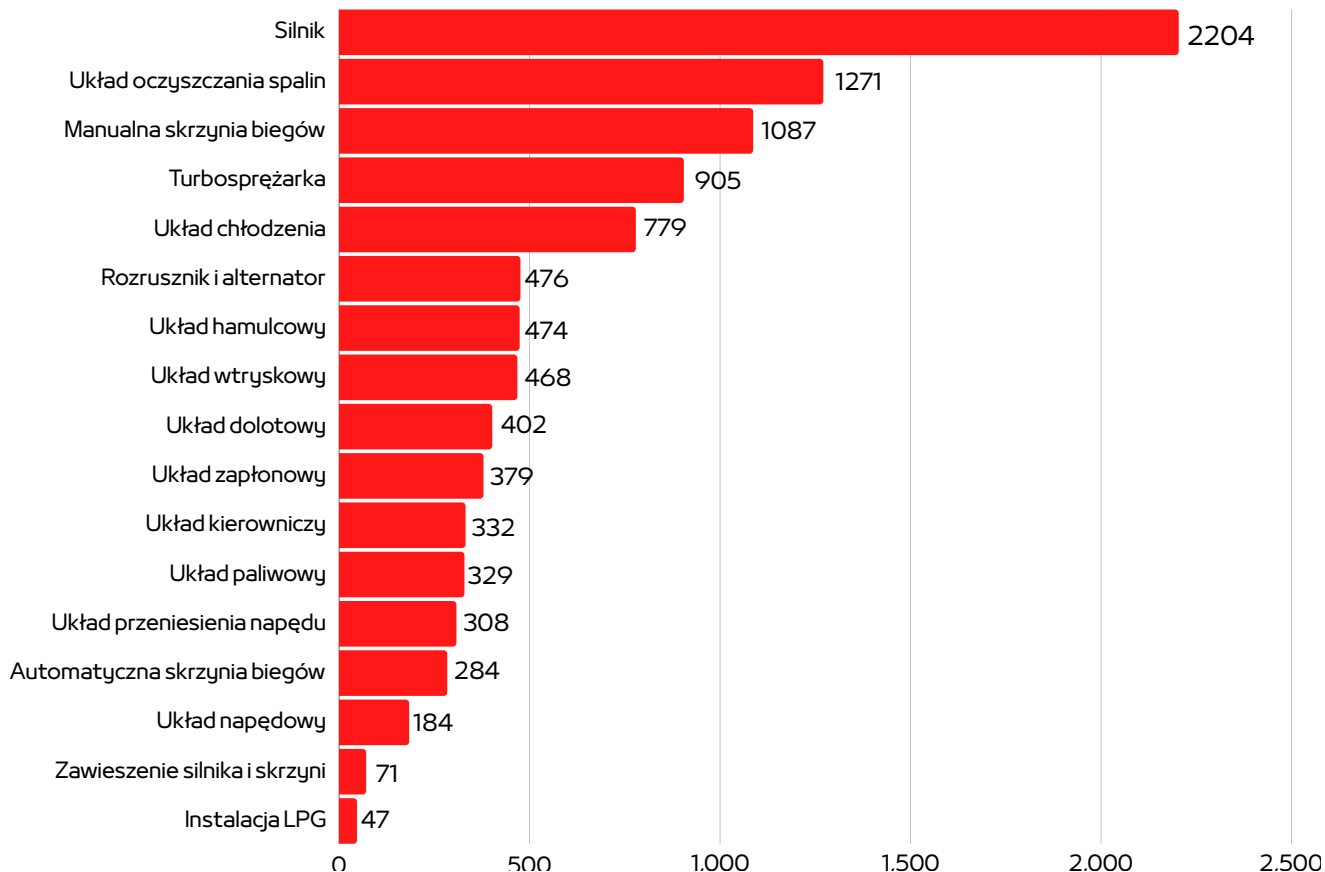
- **2471 PLN** - to średnia kwota naprawy wdg programu warsztatowego
- **1263 PLN** - różnica między wyceną warsztatu a programu warsztatowego
- **Średnia wycena mechanika jest wyższa o 30%**

Sposoby naprawy w ramach Gwarancji

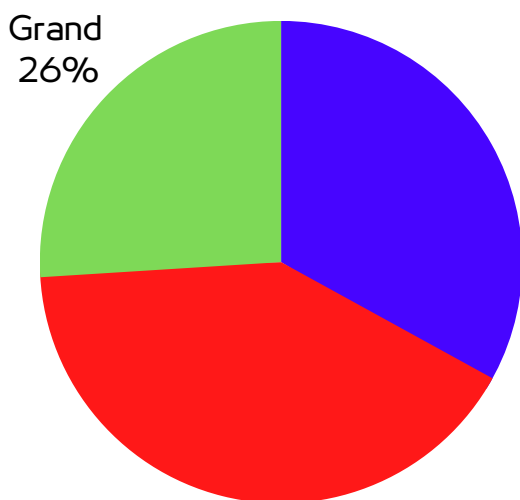


W przypadku braku możliwości [...] Naprawa Warsztatowa Pojazdu odbędzie się poprzez wymianę na część zamienną zgodną z wytycznymi Komisji Europejskiej do GVO 461/2010 kategorii P symbol PJ.

Statystyka awaryjności podzespołów na każde 10 000 zgłoszeń z Gwarancji



Procent awarii objętych zakresem wybranych Gwarancji



- **33%** awarii w zakresie Classic
- **74%** Gwarancja Classic + podzespoły występujące w każdym aucie z silnikiem benzynowym
- **100%** wszystkich awarii mechanicznych – Gwarancja Grand

Podzespoły w każdym aucie z silnikiem benzynowym
41%



Ankiety satysfakcji Klienta

- dają kupującym możliwość wyrażenia swojej opinii
- pozwalają zrozumieć potrzeby i oczekiwania Klientów
- pokazują jak wygląda cały proces zakupu samochodu
- budują zaufanie i wiarygodność, które poprawiają relacje
- pomagają dopasować Gwarancje do przyszłych potrzeb
- mają na celu budowanie lojalności dzięki czemu Klienci chętniej kupują kolejne Gwarancje

Oceny Gwarancji i GetHelp.pl

- 95% zadowolonych Klientów z obsługi Konsultanta
- 92% zadowolonych Klientów z Gwarancji

Przyczyny uwag Klientów dotyczące Gwarancji

- 7/10 Klientów - Gwarancja nie obejmuje ich usterki
- 1/10 Klientów - Klient przekroczył roczny limit 10 000 kilometrów
- 1/10 Klientów - naprawa przekracza limit 1 naprawy lub Sumę Gwarancyjną
- 1/10 Klientów - różnica w kosztach naprawy przedstawiona w kosztorysie warsztatu

Wniosek: po zgłoszeniu awarii najważniejsze dla Klienta jest to, żeby awaria była objęta zakresem Gwarancji co oznacza, że Gwarant pokrywa część lub wszystkie koszty naprawy. Sprzedawcy dają to argument przy rozpatrywaniu reklamacji z tytułu rękojmi.

Jesteśmy zespołem, który pokonuje wszystkie przeszkody :-)



Mamy wyniki a nie wymówki 😊