

Vážený obchodný partner,

naoko sa spoločne stále snažíme o skvalitnenie služieb zákazníkov, radi by sme Vás informovali o zavedení nového pravidla pri prijímaní reklamácií.

Čo ostáva je, že každý predajca, pri použití priloženého formuláru, nenesie náklady spojené s prepravou.

Z tohto dôvodu chceme úplne zjednotiť postup pre všetky typy reklamácií.

Nakoľko viacerí niektorí predajcovia odmietajú prevziať tovar STIHL a VIKING na reklamáciu v prípade, že nebol zakúpený v jeho predajni a tento postup bol doteraz na jednotlivých predajcov, tento jav je potrebné odstrániť.

V dnešnej dobe sú zákazníci zvyknutí, že výrobky možno reklamovať kdekoľvek, kde daná značka má predajcu. Keďže takéto očakávania zo strany zákazníkov sme vo zvýšenej miere zaznamenali aj u značky STIHL a VIKING, zavádzame jednotný postup na príjem reklamácií:

Každý autorizovaný predajca má **POVINNOSŤ** prijať tovar STIHL a VIKING na reklamáciu, aj keď nebol zakúpený u neho, pokiaľ zákazník predloží platný daňový doklad vystavený v Slovenskej republike a ak má riadne vypísaný a potvrdený záručný list, a bezodkladne ho zaslať k nám formou objednávky prepravy s použitím priloženého formuláru, ktorý sa zasiela ku nám do firmy STÉNIA.

Predajca tým zabezpečí službu zákazníkovi, ktorý sa od tohto momentu môže stať jeho zákazníkom, naoko ak Vás takýto zákazník uprednostnil pred pôvodným predajcom, zrejme na to má vážny dôvod.

Pokrýva to aj prípady, keď predajca už medzičasom zanikol alebo už s touto značkou neobchoduje, alebo iné dôvody.

Predajca takýmto prijatím reklamácie potvrdzuje svoju kompetenciu a úlohu v danom regióne, získava dobré meno a bez nákladov zvyšuje šancu na to že tento zákazník už bude nakupovať v jeho obchode, ak mu vie pomôcť vyriešiť problém, ktorý vznikol inde. STÉNIA bude v takýchto prípadoch obzvlášť nápomocná, aby Vám s vybavením reklamácie nevznikali náklady a v prípade problematických situácií celkovo preberie komunikáciu so zákazníkom.

Samozrejme, na reklamácie zo zahraničia sa tento režim nevzťahuje, STIHL nemá celosvetový program záruk, keďže sa počíta skôr s lokálnym predajom. Ale aj v tomto prípade odporúčame neposilať zákazníka z Vašej predajne preč, ale vyjsť mu v ústrety, hoci ho je potrebné upozorniť, že takéto služby sú odplatné. Ak teda kúpil zákazník tovar STIHL a VIKING v zahraničí, v prípade záruky a s tým spojeným bezplatným záručným konaním, musí si taký nárok uplatňovať v krajine, kde výrobok zakúpil. Na Slovensku tieto nároky nemožno uznať, naoko reklamačné predpisy sú v každej krajine iné, takýto prípad sa vždy považuje za odplatnú zákazkovú opravu.

V prípade, že vznikajú pochybnosti o pôvode tohto tovaru, napr. zákazník nemá záručný list, prosíme kontaktujte nás v takej veci, niektoré prípady je nutné riešiť osobitne.

Ďakujeme Vám za pochopenie a spoluprácu, nakoľko prax ukazuje, že stále viac zákazníkov sa obracia častejšie na etablovaných predajcov a týmto režimom prijímania reklamácií chceme s Vašou pomocou docieľiť, aby sa tento jav ešte posilnil a aby už prvý nákup smeroval do Vašej predajne.

V prípade otázok sa neváhajte obrátiť na naše odbytové oddelenie.

S pozdravom

STÉLIA