

Gwarancja na usługi w sieci



ROBERT DZIERŻANOWSKI

KIEROWNIK DS. ROZWOJU KONCEPCJI SERWISOWYCH
AA/SEC-WSC

TOMASZ KRACZKO

KEY ACCOUNT MANAGER W DZIALE ROZWOJU KONCEPCJI SERWISOWYCH
ROBERT BOSCH

MIJA SIĘ Z PRAWDĄ STWIERDZENIE ZAWARTE W ARTYKULE PT. „SIECI” Z LUTOWEGO WYDANIA „AUTONAPRAWY”, IŻ „ŻADNA Z DZIAŁAJĄCYCH W POLSCE WARSZTATOWYCH SIECI WSPÓLNYCH GWARANCJI NIE MA I MIEĆ NIE ZAMIERZA”

Zgadzam się, że wprowadzenie w sieciach serwisowych na rynku niezależnym wewnątrz sieciowej gwarancji na świadczone usługi jest zadaniem trudnym, ale w pełni wykonalnym.

Dowodzą tego zasady wprowadzone w ubiegłym roku w autoryzowanych przez Boscha sieciach Bosch Car Service i AutoCrew. Przy ich tworzeniu uwzględniono oczywisty skądinąd fakt, że obecny rozwój Internetu i telefonii komórkowej pozwala zarówno klientowi, jak i zajmującym się jego problemem warsztatom wzajemnie konsultować się w trybie wręcz natychmiastowym i wykorzystywać w tym celu rozmaite informacje głosowe, tekstowe, fotograficzne, a nawet filmowe.

Generalnie klient, który skorzystał z usługi wykonanej w jakimkolwiek warsztacie należącym do wyżej wspomnianych sieci, ma prawo zgłaszać jej reklamację w każdym z pozostałych warsztatów o tej samej sieciowej przynależności. W obowiązujących wówczas procedurach dopuszcza się dwa warianty postępowania. Wspólna dla obu jest tylko sytuacja wyjściowa, w której klient z istotnych powodów nie może zwrócić się do serwisu zwanego dalej A, czyli faktycznego wykonawcy kwestionowanej usługi. Każdy inny, wybrany przez klienta serwis sieci (zwany dalej B) zobowiązany jest przyjąć zgłoszenie usterki, powiadamiając o tym fakcie serwis A. Ten z kolei musi odpowiedzieć na zgłoszenie i zde-

cydować, w jaki sposób reklamacja ma być rozpatrzona.

Wariant pierwszy procedury przewiduje, iż naprawę z ewentualną reklamacją wadliwej części przeprowadza serwis B w ramach gwarancji udzielonej przez serwis A. W tym przypadku serwis B przeprowadza diagnozę i dokonuje na-

macją wadliwej części przeprowadza serwis B w ramach gwarancji udzielonej przez serwis A. W tym przypadku serwis B przeprowadza diagnozę i dokonuje na-



Bosch Service – ogólnosięciowe sieci niezależnych warsztatów dzielą się na:

- ▶ **Bosch Car Service** (kompleksowa obsługa samochodów osobowych i dostawczych, w wybranych – ciężarowych, 266 członków w Polsce);
- ▶ **Bosch Diesel Center** (naprawy systemów zasilania silników Diesla, 15 członków w Polsce);
- ▶ **Bosch Diesel Service** (jw. lecz z wyłączeniem samochodów ciężarowych i autobusów, 23 członków w Polsce).

Korzyści z członkostwa to m.in.: przynależność do ekskluzywnej grupy serwisów Bosch, dofinansowanie wizualizacji obiektu, preferencyjne warunki zakupu wyposażenia, wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością ISO, szkolenia techniczne w cenach specjalnych, bezpłatna pomoc techniczna, indywidualne strony internetowe dla wszystkich członków sieci, wysokie wynagrodzenie roczne proporcjonalne do wartości zakupów części Bosch i standardu serwisu.

prawy zgodnie z roszczeniem klienta, od którego pobiera wynagrodzenie za usługę oraz części. Serwis A otrzymuje część wymienioną w ramach naprawy gwarancyjnej i zgłasza jej reklamację dostawcy. W razie jej uznania serwis A zwraca klientowi koszty poniesione z tytułu naprawy dokonanej w serwisie B.

W wariantcie drugim serwis B nie wykonuje żadnych prac warsztatowych, a serwis A zabiera na swój koszt auto do naprawy.

Jeśli naprawa w ramach gwarancji obejmuje tylko usługę (bez reklamacji części), zostaje ona rozliczona bezpośrednio pomiędzy serwisami.

W przypadku wystąpienia jakiegokolwiek zaniechań lub uchybień ze strony serwisów zaangażowanych w naprawę, klient może dochodzić swych roszczeń u koordynatora sieci warsztatowej.

Opisane wyżej zasady realizowania zobowiązań gwarancyjnych dotyczą usług świadczonych na terenie Polski. Niewykluczone, że w przyszłości zostaną rozszerzone na usługi świadczone przez autoryzowane warsztaty Bosch także poza naszymi granicami.

Za wcześnie jest jeszcze na dokładną ocenę efektywności i popularności proponowanej gwarancji usługi w sieci. Jasne i pewne wydają się natomiast jej perspektywy, ponieważ jest to roz-



AutoCrew – zorganizowana przez Boscha ogólnoeuropejska sieć niezależnych warsztatów zrzesza 67 członków w Polsce i 820 w Europie, świadczy kompleksową obsługę samochodów osobowych i dostawczych, a w wybranych serwisach – ciężarowych.

Korzyści z członkostwa to m.in.: przynależność do ekskluzywnej grupy serwisów, dofinansowanie wizualizacji obiektu, preferencyjne warunki zakupu wyposażenia, wdrożenie i utrzymanie systemu zarządzania jakością ISO, szkolenia techniczne w cenach specjalnych, bezpłatna pomoc techniczna, indywidualne strony internetowe dla wszystkich członków sieci, wysokie wynagrodzenie roczne proporcjonalne do wartości zakupów części Bosch i standardu serwisu.

wiązanie racjonalne oraz korzystne i dla klientów, i dla serwisów, a podnoszące też konkurencyjność i prestiż sieci.

Świadczy ono również o wysokiej jakości obsługi w sieciach Bosch Car Service i AutoCrew.

FOT. AUTORZY

WERTHER

International POLSKA

www.werther.pl

PROFESJONALNE URZĄDZENIA dla SERWISÓW SAMOCHODOWYCH

60-cio miesięczna gwarancja

WERTHER - to ponad 40 lat doświadczenia i przodownictwa w konstrukcji i bezpieczeństwie

Rozwiązania dla przyszłości dostępne już dziś

Punkty Konsultacyjne i Serwisowe:

Szczecin 501 468 851/ Białystok 516 800 997/ Bydgoszcz 502 551 693/ Katowice 502 551 845/ Kraków 609 606 378/ Poznań 512 466 888/ Rzeszów 508 235 400/ Wrocław 509 428 374

poczta@werther.pl • komis@werther.pl

FOT. AUTORZY