

REKLAMACJA

Ćwiczenie 1.

W której sytuacji można składać reklamację towaru? W odpowiedniej rubryce postaw znak X.

Sytuacja	Reklamacja	
	TAK	NIE
Dorota kupiła sportowe obuwie. Podczas płacenia kasjerka uprzedziła ją, że sklep nie przyjmuje reklamacji. Po miesiącu użytkowania w butach pękła podeszwa.		
Marek kupił wymarzone dżinsy, przecenione z powodu przetartego szwu. Pomyślał, że jego mama łatwo je naprawi. Mylił się jednak – wykonanie poprawek było niemożliwe.		
Jacek dosyć tanio zakupił do swojego roweru komplet zawierający oponę i dętkę. Podczas wymiany zauważył, że opona jest wykonana z bardzo dobrego jakościowo materiału, natomiast guma na dętkę w kilku miejscach jest popękana.		
Maria postanowiła kupić nową pralkę. Zależało jej na egzemplarzu z programem prania delikatnego i możliwością prania połowy wsadu. Wertując zasoby internetu, wybrała określony model, jednak informacje o możliwościach sprzętu były podane w sposób zupełnie niezrozumiały. Postanowiła zapytać sprzedawcę w sklepie. Ten zapewnił Marię, że pralka posiada obie pożądane funkcje. Pralka została zakupiona, jednak po zamontowaniu okazało się, że nie ma ona programu „połowa wsadu”.		
Piotr zakupił antenę satelitarną do odbioru telewizji cyfrowej u jednego z dystrybutorów. W cenę sprzętu wliczona była usługa montażu. Jednak po zainstalowaniu przez fachową ekipę anteny sygnał okazał się niewystarczający do odbioru 2 z 15 dostępnych kanałów.		
Olga kupiła wielofunkcyjny robot kuchenny z przeceny, ponieważ miał widoczną rysę na obudowie. Sprzedawca wyraźnie podkreślał ten fakt w momencie zakupu. Po dwóch tygodniach użytkowania w robocie zepsut się silnik.		
Janek dokonał zakupu odtwarzacza mp3 w jednym z pobliskich sklepów. Jednak po rozmowie z kolegą stwierdził, że zapłacił co najmniej 20 zł więcej niż w sklepie internetowym.		
Ania robiła u fryzjera pasemka. Zapłaciła aż 50 zł. Niestety, okazało się, że preparat zbyt długo oddziaływał na jej delikatne włosy, które teraz łamią się i wypadają.		

Ćwiczenie 2.

13 marca 2007 r. w sklepie sportowym „Voley” Twój kolega Janek kupił skórzaną piłkę za 67 zł. Okazało się jednak, że piłka ma fabryczne wady – pękł szew na jednej z łat. Wskaż błędy, które popełnił Janek podczas pisania reklamacji. Napisz poprawną reklamację w imieniu Janka.

Janek Nankiewicz
tel. 605873246

Kierownik Sklepu Sportowego „Voley”
ul. Pogodna 54, Kalisz

W marcu br. w sklepie „Voley” zakupiłem piłkę firmy „Spokey”. Jako dowód zawarcia umowy dołączam kopię paragonu fiskalnego nr #66056/457.

Okazało się, że towar nie jest zgodny z umową, dlatego, zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176), proszę o wymianę piłki na nową.

Janek

Błędy:

.....

.....

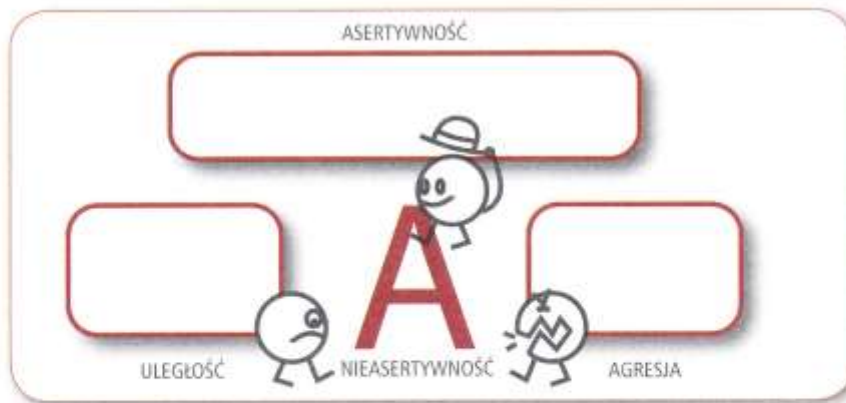
.....

.....

.....

Ćwiczenie 3.

Zaklasyfikuj opisane zachowania konsumentów do grupy uległych, asertywnych, agresywnych. W tym celu umieść ich oznaczenia literowe w odpowiednim miejscu na schemacie.



Asertywność – schemat do uzupełnienia

- A. Chciałabym złożyć reklamację na ten telefon. Pomimo wielokrotnego ustawiania głośności dzwonek jest niemal niesłyszalny.
- B. Czy pani nie rozumie po polsku? Przecież wyraźnie mówię, że ten toster jest fabrycznie uszkodzony.
- C. Jeśli wymiana tej suszarki na nieuszkodzoną jest niemożliwa, życzę sobie zwrotu gotówki.
- D. Mówi Pan, że w tym przypadku powinnam skorzystać z gwarancji? Pewnie tak zrobię...
- E. Naprawdę dziwię się, że pracuje Pan na tym stoisku i nie wie nic o sprzedawanym sprzęcie.
- F. Nie podoba mi się, że podczas rozmowy traktuje mnie Pan niepoważnie.
- G. No cóż, jeśli moje pismo jeszcze nie zostało rozpatrzone, to ja przyjdę we wtorek.
- H. Opowiem wszystkim znajomym, jak w tym sklepie traktuje się klienta. Dużo na tym stracie.
- I. Proszę Pani, powiem krótko – naprawa mnie nie interesuje. Proszę o nowy, sprawny egzemplarz.
- J. Proszę wyjaśnić mi Pański punkt widzenia jeszcze raz. Nie rozumiem powodu, dla którego reklamacja nie została uznana.
- K. Tak, ma Pani rację – taka mała dziurka w niczym nie przeszkadza...
- L. Wydawało mi się, że kupowałam tę bluzkę w tym sklepie, ale tego dnia robiłam tyle zakupów... Może faktycznie kupiłam ją nie na tym piętrze...
- M. Żądam natychmiastowego zwrotu pieniędzy! Bez przerwy mam przez was problemy! To skandal, że tak trudno złożyć reklamację!