



W sieci Q-Service obowiązuje tzw. „gwarancja sieciowa” mająca zapewnić naszym Klientom poczucie bezpieczeństwa i komfortu związanego z naprawą samochodu.

W przypadku przypuszczeń przez Klienta, że naprawa została wykonana nieprawidłowo lub pomimo naprawy, niesprawność występuje w dalszym ciągu, powinien zgłosić się do warsztatu Q-Service, który dokonał naprawy. Jeżeli jednak z jakiś przyczyn nie ma możliwości powrócić do w/w serwisu (np. usterka wystąpiła w trasie) może udać się do najbliższego warsztatu należącego do sieci Q-Service w celu weryfikacji i ewentualnej naprawy. Jeżeli warsztat weryfikujący stwierdzi, że roszczenia Klienta są zasadne, warsztat skontaktuje się niezwłocznie z Działem Sieci Serwisowych. Jeżeli jednak brak jest podstaw do uwzględnienia roszczeń, warsztat przekaze Klientowi pisemną odmowę usunięcia reklamowanej wady. Wówczas niesprawność może zostać usunięta odpłatnie za zgodą Klienta.

Odmowa uznania reklamacji może nastąpić w wyniku:

Upływu okresu gwarancji,

- Wykonania przez warsztat reklamowany usługi, która nie zawiera się w standardach oferowanych usług przez warsztaty Q-SERVICE,
- Odstąpienia od wykonania przez warsztat reklamowany normalnych czynności naprawczych przewidzianych technologią naprawy (na wyraźne życzenie klienta),
- Spowodowanie usterki leży po stronie klienta (tj. wypadki, użytkowanie niezgodne z przeznaczeniem pojazdu, uchybienie zasadom prawidłowego utrzymania pojazdu, etc.),
- Użycia benzyny ołowiowej, gdy pojazd jest wyposażony w katalizator,
- Wystąpienia uszkodzeń będących skutkiem: pożaru, zamieszek, klęsk żywiołowych, wynikających z działania czynników zewnętrznych, przeciążania pojazdu, udziału w zawodach sportowych, nieprzestrzegania zaleceń producenta dotyczących sposobu użytkowania, częstotliwości oraz zakresu przeglądów,
- Zgłoszenia reklamacji, która nie ma żadnego związku z wykonaną przez warsztat Naprawą,
- Dokonywania przez klienta przeróbek i napraw w pojeździe mających związek z Naprawą.

Źródło : www.q-service.com.pl