

ALTEX susține inițiativa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor pentru o practica unitara la nivel național

ALTEX România apreciaza efortul noii conduceri a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor de a îmbunătăți experiența de cumparare a clienților susținută de inițiativa de a discuta problemele întregului sector al comercializării produselor în magazine sau online, prin invitația făcută principalilor jucatori ALTEX, Cel.ro, Flanco, E-mag, se arată într-un comunicat al companiei.

ALTEX România a dat curs invitației Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor participând alături de o serie de jucatori din sectorul comercializării produselor IT&C la o întâlnire desfășurată în data de 21 august, care a condus la clarificări în ceea ce privește conduita sectorului în relația cu clienții.

„Ca lider de piață dorim să îmbunătățim constant serviciile pentru a oferi o experiență cât mai plăcută a clienților. Cautăm mereu soluții și suntem deschiși la comunicare și la sesiuni de lucru cu Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor care să conducă la îmbunătățirea calității serviciilor oferite clienților și clarificarea, poate chiar îmbunătățirea legislației. Astfel, considerăm constructivă consultarea și apreciem abordarea proclint a Autorității. Ne propunem o colaborare strânsă și eficientă în care să înțelegem și să implementăm cât mai bine reglementările menite să crească satisfacția clienților.”, spune Raul Filip, Director Achiziții ALTEX România

În timpul întâlnirii, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor și companiile care au dat curs invitației (ALTEX, Cel.ro, Flanco) au abordat probleme care privesc toți jucatorii din sectorul comerțului electro-IT, comercianți, producători, curieri, service, instalatori etc., propunând soluții orientate către client, pentru o practica unitara la nivel national:

- afișarea în zona caselor de marcat a procedurii de preluare a sesizărilor în magazine.
- stabilirea termenului de livrare pentru comenzile online și offline la maximum 15 zile lucrătoare și comunicarea acestuia atât pe site-uri, cât și în magazine
- stabilirea termenului de instalare a aparatelor de aer condiționat la maxim 7 zile de la data achiziției serviciului și actualizarea condițiilor de instalare în consecință
- înlocuirea produselor defecte pentru situațiile în care clienții reclama același defect de maxim 3 ori în perioada de garanție a produselor în urma unei evaluări făcute de un service autorizat.

”ALTEX va continua misiunea de lider și va moderniza piața de retail electro-it, concentrându-se pe continuă îmbunătățire a experienței clientului prin prețuri mici, sortimentarție variată și relevantă, oferte promoționale și servicii, dar și remediind cu promptitudine aspecte semnalizate de clienți sau de autorități, care trebuie îmbunătățite”, se arată în comunicat.

Pornind ca start-up local în anii ‘90, ALTEX România a crescut durabil prin forțe proprii, influențând comerțul de electronice și electrocasnice din România, oferind clienților săi prin rețeaua de peste 120 de magazine și prin siteurile altex.ro și mediagalaxy.ro echipamente care sporesc confortul vieții, adecvate nevoilor clienților, la prețuri accesibile.

De la electrocasnice, electronice, IT, comunicații și multimedia, ALTEX România și-a extins în prezent gama de produse având oferte competitive și pe piața de voiaj, sport și vacanță, auto, cosmetice-îngrijire personală, bebeluși-copii sau bauturi calde și reci (apa, cafea, sucuri, ceai).