

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 susținuta de inițiativa de a discuta problemele întregului sector al comercializării produselor în magazine sau online, prin invitația facuta principalilor jucatori ALTEX, Cel.ro, Flanco, E-mag, se arata într-un comunicat al companiei.

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

„Ca lider de piața dorim sa îmbunătățim constant serviciile pentru oferi o experiența cât mai placuta a clienților. Cautam mereu soluții și suntem deschiși la comunicare și la sesiuni de lucru cu Autoritatea Naționala pentru Protecția Consumatorilor care sa conduca la îmbunătățirea calității serviciilor oferite clienților și clarificarea, poate chiar îmbunătățirea legislației. Astfel, consideram constructiva consultarea și apreciem abordarea proclient a Autorității. Ne propunem o colaborare strânsa și eficienta în care sa înțelegem și sa implementam cât mai bine reglementarile menite sa creasca satisfacția clienților.”, spune Raul Filip, Director Achiziții ALTEX România

În timpul întâlnirii, Autoritatea Naționala 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, producatori, curieri, service, instalatori etc., propunând soluții orientate catre client, pentru o practica unitara la nivel national:

- afișarea în zona caselor de marcat a procedurii de preluare a sesizarilor în magazine.
- stabilirea termenului de livrare pentru comenzile online și offline la maximum 15 zile lucratoare 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 consecința
- înlocuirea produselor defecte pentru situațiile în care clienții reclama același defect de maxim 3 ori în perioada de garanție a produselor în urma unei evlauari facute de un service autorizat.

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

Pornind ca start-up local în anii ‘90, ALTEX România a crescut durabil prin forte proprii, influențând comerțul de electronice și electrocasnice din România, oferind clienților sai 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 vacanța, auto, cosmetice-îngrijire personala, bebeluși-copii sau bauturi calde și reci (apa, cafea, sucuri, ceai).