

Директору ООО «Аккурат-Авто»
от

(Копия руководителю ООО «Хонда Мотор РУС»)

Претензия

15.06.2008 года я, _____, получал автомобиль Honda CR-V идентификационный номер _____ в дилерском центре Honda ООО «Аккурат-Авто» по адресу Кемерово, ул. Тухачевского 40.

При осмотре автомобиля обнаружил пятна клея на капоте и крыше, на ручках открывания дверей, кроме того салон автомобиля был покрыт слоем пыли, на панели лежали мертвые насекомые. На вопрос, почему машина не была подготовлена должным образом, обслуживающий меня менеджер _____ не смог привести какие-либо оправдания, но отправил автомобиль на повторную мойку. Через 20 минут автомобиль снова был представлен на осмотр, однако ничего из вышеперечисленного не было исправлено. Я задал вопрос, почему автомобиль так и не прошел надлежащей предпродажной подготовки, Павел ответил, цитирую: «Ну, не все клиенты столь щепетильно относятся к автомобилю»...

Далее я задал вопрос, установлен ли на мой автомобиль уплотнитель задней двери. _____ ответил, что не установлен, и будет установлен только за дополнительную плату. Я тут же переадресовал свой вопрос сервисному менеджеру, и получил подобный ответ: без дополнительной платы уплотнитель устанавливается только на автомобили 2007 модельного года.

Усомнившись в данном утверждении, сегодня 16.07.2008 года я позвонил в ООО "Хонда Мотор РУС" по телефону (495) 7452080 и задал свой

вопрос про уплотнитель консультанту. Консультант ответил, что если последние три цифры идентификационного номера больше 360, то уплотнитель не ставится, в противном случае дилер обязан установить данный уплотнитель. Соответственно, либо сервисный менеджер не знал этого, что ставит под сомнение его квалифицированность, либо намеренно не предоставил соответствующую действительности информацию, для получения дополнительных денежных средств. Последние три цифры моего идентификационного номера 280, следовательно, уплотнитель должен был быть установлен без дополнительной платы.

В связи с тем, что я был ограничен по времени, а, также, не желая и далее портить себе настроение, я подписал акт и покинул автосалон.

Считаю, что такое поведение и уровень знаний о продаваемом автомобиле, а также такое качество предпродажной подготовки неприемлемо для сотрудников дилерского центра. Такое отношение к клиентам не способствует усовершенствованию работы компании, а также привлечению новых клиентов. Для сравнения, при получении автомобиля в 2 раза меньшей стоимости в дилерском центре Toyota, автомобиль был предоставлен полностью вымытый, без следов пыли и, тем более, клея.

В связи с тем, что в период гарантийного обслуживания мне придется пользоваться услугами вашего салона, требую более внимательного отношения и квалифицированного обслуживания.

« ____ » _____ 2008г.