

Фирма **АККОН СД** е единствен пълномощник на фирма **GERDA S.p. z.o.o** за оторизация на фирми и техни работници за извършване на сервис /продажба, монтаж, изработка на ключове/ на продукти GERDA на територията на България.

1. Основна функция на АККОН СД при оторизацията на фирми и сервисни техници е да се запази доброто име на марката GERDA , като АККОН СД е упълномощен да следи за:

1. Да се изпълнява сервисът /продажба, монтаж , изработка на ключове /- качествено и с възможно най-малко забележки от страна на клиентите.
2. Оторизираните сервиси са с равни права и се конкурират единствено на основата на качеството на услугите, като АККОН СД няма право да дава предимства на една или друга фирма. АККОН СД разпределя постъпилите заявки за монтаж /при изрично заявено желание за такива монтаж от оторизираните сервиси / съобразно локацията на клиента до оторизираната единица и рейтинга на съответната оторизирана фирма в [www.gerda.bg](http://www.gerda.bg)
3. Да не допуска нелоялна конкуренция и подвеждаща клиентите реклама между оторизираните фирми.
4. Правилното използване логото на GERDA, като се допуска използването на логото на GERDA само в композиция със съответната оторизация “СЕРВИЗ”, “ДИЛЪР” единствено от фирмите с валидна оторизация.



2. Основна функция на АККОН СД при оторизацията на фирми и сервисни техници е да извърши обучението за продажба, монтаж и правилата за нарязване /копиране/ на ключове.

3. Основна функция на АККОН СД при оторизацията на фирми и сервисни техници е да следи за верността на данните на фирмите, техните обекти /оторизирани центрове на GERDA/, адрес, телефони и принадлежността на сервисните техници към тях. АККОН СД споделя отговорността за услугите към клиентите с акта на оторизация на съответната фирма.

Основен метод за обратна връзка на АККОН СД с клиентите на оторизираните сервиси е анкетата, която клиентът попълва при регистрацията на продукта online в [www.gerda.bg](http://www.gerda.bg) и решихме да публикуваме анкетата по-долу по две причини: 1. За да покажем колко отговорно се отнасяме към възможността клиентът да изрази своето мнение за услугата, което средно статистически формира рейтинга на отделния оторизиран сервис. 2. Попълването на тази анкета отнема по-малко от минута.

Бързина на реакция след поръчка на монтажа:



Бърза (5 точки)

Приемлива (3 точки)

Бавна (0 точки)

Представиха ли се монтажниците със своите персонални сертификати?

Да (10 точки)

Не (0 точки)

Запознах ли Ви ясно с експлоатационните и гаранционните условия на продукта?

Запознах ме и отговориха търпеливо на всичките ми въпроси (10 точки)

Запознах ме, но не ми стана съвсем ясно всичко (5 точки)

Запознах ме, но нищо не разбрах (3 точки)

Не ме запознах (0 точки)

Вашата оценка за качеството на монтажа по шестобалната система:

2 (0 точки)

3 (5 точки)

4 (10 точки)

5 (15 точки)

6 (25 точки)

Вашата оценка за цената на цялата услуга, отнесена към нейното качество:

Прекалено висока (0 точки)

Висока (10 точки)

Нормална (30 точки)

Ниска (10 точки)

Почистиха ли след като приключиха монтажа?

Отлично (5 точки)

Задоволително (3 точки)

Не почистиха (0 точки)

Изградиха ли такова доверие във Вас, че в бъдеще да им дадете ключ от дома или офиса си, за да извършат услугата без надзор?

Да (15 точки)

Колебая се (10 точки)

Не (0 точки)

Забележка: 1. Само една анкета е достъпна при регистрация на GERDA продукт. 2. Сборът на всички точки е 100 или това е максималната оценка, която клиентът може да даде на оторизирания сервиз, извършил монтажа на продукта (100%). 3. Анкетата не е достъпна, ако се регистрира продукт, който клиентът е монтирал сам или от неоторизиран сервиз.

#### Важно!

Поради уникалността на продукта и неговия сериен номер и свързането му с gsm номера и името на клиента при регистрация, манипулирането на рейтинга на сервизите е невъзможно, ако клиентът не помогне сам за това, но той обикновено няма интерес да го прави, особено ако не е доволен от услугата. АККОН СД прави чести проверки за действителността на съответните регистрации, анкети чрез връзка със съответните клиенти и искане на потвърждение на оценката, която е дал на сервиза извършил монтажа.

**Клиентите трябва сами да извършат тази online регистрация, а сервизите нямат право да извършват това вместо клиента, с което да манипулират собствения си рейтинг към по-висок.**

**При откриване на такива манипулации рейтингът на съответния сервиз се заличава, а фирмата се предупреждава за отнемане на оторизацията.**

**Успехът на GERDA в България е в резултат на 15-годишните усилия на АККОН СД за доказването ѝ пред клиентите, а сега усилията на АККОН СД са насочени предимно към предотвратяване компрометиране на марката от лица, които с измама и манипулации искат да спечелят незабавно, използвайки отличната ѝ репутация.**