RENT CAR SERVICE LITORAL
Reprezentanța Dacia
Bd. I. C. Brătianu nr. 251, Constanta, 900 316
Bd. Tomis nr. 393, Constanta, 900 519
Sos. Constantei nr. 57 A-B, Mangalia, 905500
Constanța, O.P. 4, C.P. 1851
J13/746/1991 C.I.F. RO 1883996
Telefon: 0241/542 418; 0241/610 551
E-mail: rentcarservicelitoral@dacia-cta.ro

Catre : [redacted]
Redactor șef Ziarul Amprenta

Ref : Solicitare punct de vedere - in attn. director Constantin Olteanu

Referitor la sesizarea adresata publicatiei dumneavoastră de Doamna Gabriela Checiu va transmitem următorul punct de vedere:

- initial Doamna Gabriela Checiu a inaintat o reclamatie privind problemele la vopseaua mașinii către Renault Commercial Roumanie dar în urma lipsei de implicare în rezolvarea celor sesizate precum și a comunicarii deficitare dintre personalul unității Auto House Tudor care a livrat mașina și reclamanta, serviciul de relații clienți al RCR, de comun acord cu proprietara mașinii, a directionat cazul spre solutionare către unitatea noastră în ultima decada a lunii ianuarie 2025.
- motivația reclamatiei „vopseaua umflata pe bara spate și pe aripa stânga" este extrasa din contextul actiunii, în realitate clienta a reclamat deficiente la vopsea pe toată caroseria, solicitand revopsire totala în garantie, și a susținut ca așa i s-a livrat mașina în luna octombrie 2024 fără însă a prezenta probe concludente în acest sens.
- conform procedurilor de service, unitatea noastră a transmis Fisa de Incident Client documentata cu informații privind cazul și fotografii ale starii vopselei către Departamentul Asistenta Tehnica Rețea și acest organism a decis trimiterea unui specialist în domeniu pentru o expertiza a incidentului la fata locului.
- în raportul intocmit s-a specificat ca problemele la vopsea, mai exact petele, urmele și deformarile de pe suprafața lacului vopselei atât pe elementele de caroserie cât și pe bara fata și bara spate sunt cauzate de o acțiune de natura externa gen improscare cu o substanta cu proprietăți reactive la interacțiunea cu lacul vopselei și conform Directivelor de Garantie incidentul se incadreaza la excludere, remedierea nu se poate efectua pe cheltuieli garantie producător.

- informata în acest sens, clienta a decis deschidere de dosar dauna pe asigurarea CASCO, societatea de asigurari a trimis agent constatator la mașina, dosarul a fost deschis dar ulterior asiguratorul nu a transmis acordul de intrare în reparație motivand ca la data incheierii politei CASCO și anume la începutul lunii ianuarie 2025, conform fotografiilor de ansamblu ale vehiculului, urmele pe vopsea existau, deci dauna este anterioara deschiderii politei.
- evident ca toate aceste acțiuni au fost de durata și fără o finalizare spre satisfactia reclamantei și va mai mentionam ca la mașina s-au efectuat doar opertaiuni de spălare și încercare de degresare / polishare a zonelor afectate dar fără a se reuși eliminarea totala a urmelor de la lacul vopselei iar afirmatia privind vopseaua „carpita" nu are acoperire, tehnologiile actuale de vopsitorie implica vopsire totala a elementului, nu mai sunt posibile operatii de retus.
- conform politicii comerciale, Renault Commercial Roumanie acorda o deosebita atenție actiunilor de satisfactie și fidelizare a clientilor, drept urmare, pentru celeritate vom informa departamentul relații clienți sa reanalizeze acest caz în vederea unei solutionari cât mai amiabile.

Cu stima,

Director General,
Constantin OLTEANU
03.04.2025 [redacted]

SERVICE LITORAL S.R.L.
DEALER AUTOMOBILE DACIA CONSTANȚA