



# ALO! KONSUMATOR

Kuptimi i të drejtave tuaja si konsumatorë



## ZGJIDHJA E PROBLEMEVE ME NJË BIZNES: KTHIMET, RIMBURSIMET DHE ZGJIDHJET E TJERA

Jeni të zhgënjyer nga një produkt apo shërbim? Përdorni këto strategji dhe letrën ankese shembull që t'ju ndihmojë të merrni paratë tuaja ose të arrini një zgjidhje tjetër.

### Kthehuni te Dyqani ose Faqja e Internetit/Media Sociale

Përpara se të ktheheni në dyqan ose faqe interneti, mësoni rreth politikave të kthimit të kompanisë dhe mblidhni dokumente në lidhje me blerjen tuaj.

- **Kërkoni të mësoni për politikën e kthimit**, afatet, numrat e shërbimit ndaj klientit dhe informacione të tjera të rëndësishme mbi faturat, paketimin e produktit, garancitë ose faqen e internetit të shitësit.
- **Kontrolloni afatet.** Shumë dyqane nuk do të marrin kthime ose shkëmbime pas një kohe të caktuar. Kthejeni menjëherë artikullin tuaj të padëmtuar për të pasur mundësinë më të mirë për një rimbursim, shkëmbim ose kreditim në dyqan.
- **Mblidhni dokumentet kryesore.** Mblidhni faturat, garancitë, deklaratat e kartës së kreditit/debitit, kontratat ose dokumente të tjera. Bëni kopje të dokumenteve për t'ia dhënë biznesit dhe mbani origjinalet. Nëse shkoni në një dyqan, merrni çdo etiketë dhe paketim origjinal që keni.



Tregojini biznesit çfarë ka ndodhur. Jepni detaje rreth problemit dhe zgjidhjes që dëshironi.

- **Kërkoni të flisni me një menaxher.** Nëse një përfaqësues i shërbimit të klientit nuk ofron rezultatin që dëshironi, jini të qetë, të sjellshëm dhe këmbëngulës. Kërkoni një menaxher sepse ka të ngjarë të ketë më shumë fleksibilitet dhe autoritet për të zgjidhur çështjen. Shpjegojini problemin dhe përshkruani se çfarë dëshironi që personi në ngarkim të bëjë.
- **Dokumentoni çdo gjë.** Ruani bisedat me njerëzit me të cilët keni biseduar, datën e bisedës suaj dhe atë që ata premtuan të bënin. Nëse bisedoni në internet ruani një kopje të asaj që keni shkruar ose bëni një fotografi të ekranit si prova të nevojshme për shqyrtim.

### Shkruaj një letër ankesë

Letër shembull për të shkruar një ankesë efektive.

- Jepni informacionin tuaj si klient.
- Jepni detajet e produktit ose shërbimit.
- Shpjegoni problemin dhe çfarë kërkoni si zgjidhje.
- Përfshini provat tuaja të dokumentuara për blerjen dhe komunikimin.



## MERRNI PARASYSH ALTERNATIVAT E ZGJIDHJES SË MOSMARRËVESHJEVE

Shumë konsumatorë dhe biznese përdorin programe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në vend që të shkojnë në gjykatë.

Zyrat shtetërore për mbrojtjen e konsumatorit mund të jenë në gjendje të sugjerojnë programe alternative për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në qytetin tuaj.