

Jsem: muž žena

Můj věk: _____

Svou finanční situaci v porovnání s okolím hodnotím jako	Výrazně špatnou	-3	-2	-1	0	1	2	3	Výrazně dobrou
Náhrada (ve formě finanční nebo jiného výrobku), kterou člověk získá reklamací, je obvykle:	Nízká	1	2	3	4	5	6	7	Vysoká
Kompensace za reklamovaný produkt, kterou člověk získá od obchodníka, je:	Férová	1	2	3	4	5	6	7	Neférová

Vyřízení reklamací trvá neúměrně dlouho.	Zcela nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	Zcela souhlasím
--	-------------------	----	----	----	---	---	---	---	-----------------

Obvykle zákazníci musí mnohokrát kontaktovat obchod v průběhu reklamace, než je vyřízena.	Zcela nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	Zcela souhlasím
---	-------------------	----	----	----	---	---	---	---	-----------------

Obchodníci reklamace záměrně protahují.	Zcela nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	Zcela souhlasím
---	-------------------	----	----	----	---	---	---	---	-----------------

Je důležité, aby způsob vyřizování reklamací byl vůči zákazníkům spravedlivý.	Zcela nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	Zcela souhlasím
---	-------------------	----	----	----	---	---	---	---	-----------------

Pokusil(a) jste se uplatnit reklamaci, i když jste věděl, že je neoprávněná?

Ani jednou
1krát
2krát
3-4krát
5-6krát
7-9krát
Vícekrát

Mí přátelé považují za nesprávné vrátit jako reklamaci bezchybný výrobek, který byl po určitou dobu používán.	Zcela nesouhlasím	-3	-2	-1	0	1	2	3	Zcela souhlasím
---	-------------------	----	----	----	---	---	---	---	-----------------