

Reklamacja

From: **Maciej Buś** | m.bus@customerfixe.com

Tuesday, 29 Oct, 15:02

To: **Sklep.internetowy@euro.com.pl** | Sklep.internetowy@euro.com.pl

Szanowni Państwo,

Problem (to nie jest jeszcze reklamacja, to jest zgłoszenie!)

Fakty:

- W dniu 15.10.2019 roku moja mama ~~XXXXXX~~ zakupiła w sklepie stacjonarnym Państwa firmy w Poznaniu w CH Stary Browar Lodówkę marki Samsung - nr zamówienia:1240231
- Po jej dostarczeniu (18.10.2019) okazało się, że drzwi lodówki otwierają się na prawą stronę (zawias umieszczony po prawej stronie)
- Podczas sprzedaży lodówki sprzedający nie zwrócił uwagi na wariantowość tego elementu, a moja mama jako klient, do tego osoba starsza, która ostatnio podobnego zakupu dokonała ponad 20 lat temu, nie wiedziała, że to może mieć znaczenie.
- Pracownicy, którzy dostarczyli lodówkę, stwierdzili, że nic z tym nie mogą zrobić, ale może przyjadą później tego samego dnia ... nie przyjechali.
- Klientka udała się więc do Państwa sklepu i zamówiła usługę zmiany kierunku otwierania drzwi lodówki zlecenie: m1/zam2019/1269713 i opłaciła wymaganą kwotę.
- W dniu 25.10.2019 zjawili się monterzy jednak nie podjęli się zleconego zadania powołując się na „trwałe odkształcenie uszczelki będące wynikiem normalnej pracy lodówki przez 7 dni. Zweryfikowałem bezpośrednio u producenta lodówki czy fakt jej używania przez 7 dni faktycznie uniemożliwia taką czynność. Otrzymałem odpowiedź przeczącą. „To nie ma żadnego znaczenia”.
- W dniu 29.10.2019 zadzwoniłem do Państwa Biura Obsługi Klienta aby uzyskać pomoc i rozwiązać problem. Otrzymałem odpowiedź, a właściwie brak rozwiązania, która stała się przedmiotem reklamacji jaką zamieszczam poniżej.

Rezultaty:

- Moja mama cieszy się swoją nową lodówką z tym, że aby coś z niej wyjąć musi wyjść z kuchni do innego pomieszczenia. Niby to nie jest kłopot, ale jednak nie widzę powodu, dla którego miałyby akceptować ten fakt. Miało być pięknie, wyszło.... no właśnie.
- Państwa Firma nie pomogła, nie szukała rozwiązania na żadnym etapie zgłaszania problemu.
- O ile sam zakup lodówki można nazwać przyjemnością, proces obsługi posprzedażnej wydaje się być dramatem. Szczególnie w zakresie zaangażowania klienta w rozwiązanie problemu. Nie oczekuję nadzwyczajnych udogodnień, specjalnych terminów, wyjątkowego traktowania. Oczekuję, wsparcia.
- Moja mama otrzymała zapewnienie, że wpłacone pieniądze w związku z niewykonaniem usługi zostaną jej zwrócone. Ale czy w tym tkwi problem ? Nadal aby coś wyjąć z lodówki trzeba opuścić kuchnię.

Reklamacja (to ten moment)

W imieniu mojej mamy i własnym składam oficjalną reklamację na obsługę zgłoszonej przez nas sprawy oraz szerzej na przygotowany przez Państwa proces obsługi. Jak Państwo potraktują tę reklamację pozostawiam Państwa biznesowemu osądowi. Ze swojej strony składam ją jako a)syn klientki, b)klientomania, c)osoba, która zawodowo zajmuje się tematem obsługi klienta od kilkunastu lat. Mimo niejednoznaczności (zdaję sobie sprawę, że ponieważ formalnie ja nie jestem stroną transakcji nie mogę złożyć reklamacji) mam nadzieję że docenią Państwo fakt jej złożenia. Większość klientów nie dostarczy Państwu tylu informacji. Po prostu odchodzą w milczeniu.

W dniu 29.10.2019 roku o g. 12:33 skontaktowałem się z Państwa działem obsługi klienta dzwoniąc na numer 22 862 10 10. W menu wybrałem opcję reklamacje, choć nie moja sprawa nie nosiła takiego charakteru (innej - adekwatnej opcji Państwo nie udostępniłi). Poprosiłem o pomoc w rozwiązaniu sprawy opisując ja dokładnie. Kiedy okazało się, że sprawa nie dotyczy zakupu w sklepie internetowym obsługująca pani poleciła mi skontaktować się ze sklepem, w którym dokonaliśmy zakupu Kiedy poprosiłem o numer do tego sklepu otrzymałem informację, że „sklepy są wyłączone z obsługi telefonicznej”. Zatem dzwonię do centralnego punktu obsługi klienta z prośbą o pomoc. Ściana. Jedynym rozwiązaniem miało być złożenie reklamacji poprzez napisanie maila, który zostanie przesłany do sklepu. Doszło zatem do kuriozalnej, wręcz absurdalnej sytuacji, w której klient prosząc o pomoc w podstawowym zakresie związanym z zakupem za znaczną kwotę jest zmuszany do angażowania czasu i energii w czynności, które co do zasady leżą po stronie sprzedawcy.

Reklamacja moje nie dotyczy pracy pani prowadzącej rozmowę (choć odrobina empatii by się zdała), ale całego systemu. Przypuszczam, że jej przebieg był uwarunkowany procedurami i stworzonymi przez „kogoś” procesami. I to one najbardziej są bohaterami niniejszej reklamacji. (Polecam przy okazji: klientomania.pl/klm-65-jak-wku-c-klienta/)

Problem pozostaje nie rozwiązany. Najbardziej prawdopodobny scenariusz będzie zapewne wyglądał w ten sposób, że moja mam odbierze pieniądze i pójdzie do kogoś innego. Być może nawet zapłaci więcej byle problem został rozwiązany. Natomiast państwo stracili już klienta, a właściwie wielu. Być może to dla Państwa nie istotne, w końcu nie wszyscy muszą być Państwa klientami (i w tym zdaniu nie ma kszty sarkazmu czy złośliwości, sam tak uważam: klientomania.pl/klm-70-komu-sie-nie-oplaca-obslugiwanie-klientow/).

Mimo wszystko ponieważ Pani na infolinii poniekąd nie dała mi innej możliwości oczekuję konstruktywnej odpowiedzi na moją reklamację (może być w ustawowym terminie).

Pozdrawiam,

Maciej Buś

m.bus@customerfixe.com

500 074 621
