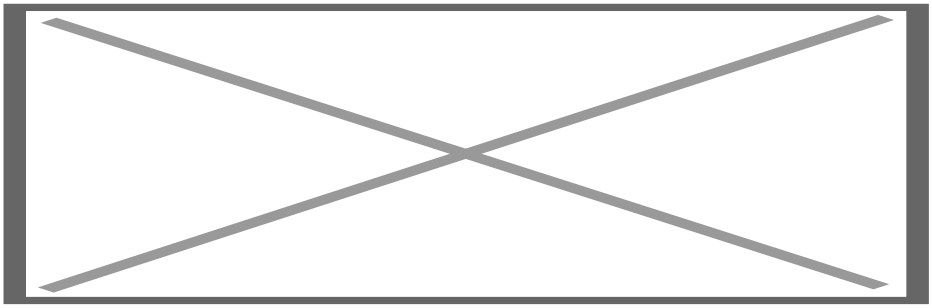
Eesti klienditeenindusest ja garantiitingimustest Motorola nutikella näitel

10 years ago- 02.12.2015 By Kristi Leibur



Suve hakul oli Eestis saadaolevaist nutikelladest üks huvitavamaid Motorola toodetud Moto 360. Praeguseks siis esimene põlvkond. Igasuguseid nutiseadmeid-vigureid armastava inimesena saigi ühel hetkel sammud seatud lähimasse Klicki esindusse kella ka oma silma vaatama ning poest lahkusingi juba ilus hallist nahast kell käel.

Esimesed kuud olid muretud. Kuigi ei saa öelda, et nutikell oleks asendamatu, siis kui see sul käe peal on, harjub ära küll ning teeb elu täitsa palju mugavamaks. Ühel hetkel suvel leidsin ennast aias muru niitmas telefon taskus, sealt striimitav muusika klappidega kõrvas ning kell käe peal. Kui telefon helises, siis oli ausalt ikka päris mugav tõsta käsi üles nagu Star Trekis ning kella ehtitatud mikrofoniga kõne vastu võtta. Jätkasin isegi rahulikult muru niitmist.

See selleks. Ega kella kohta polegi muud öelda, et igati asjalik mänguasi ning lausa kasulikuks osutunud elu mugavamaks tegemisel.

Mure ei tekkinudki otseselt kellaga, vaid kella Eestipoolse müüja ning garantiikeskusega. Nimelt nagu targad seadmed ikka aeg-ajalt teevad, otsustas minu küllaltki uus nutikell ühel oktoobrihommikul mulle vastu vaadata ja ekraanilt teatada, et “*Unfortunately Android Wear has stopped*”. Okei - kell laadima ning *hard reset* sai ka ära proovitud. Kui asi ikka toimima ei hakanud, otsisin sahtlist välja toote ostuarve ning kell läks garantiisse. Klicki poolt igati viisakalt netis kättesaadav remonditöö staatuse logi ütleb mulle, et see toimus 2. novembril.

Edasi liikus mu Moto 360 nädala pärast MTTC Eesti OÜ hoolduskeskusesse, kus oli kolm päeva, kuni 12. novembril jõuti järelduseni, et “parandada pole võimalik” ja kliendilt tuleb küsida, kas ta asendust soovib.

Kulus veel üks nädal, enne kui Klick otsustas minuga ühendust võtta ning uurida, kas soovin oma hallile nahast rihmaga kellale asenduseks musta värvi kella või valget metallist kella. Võtsin endale hetke mõtlemiseks ning andsin neile teada, et kuna tegemist on siiski muuhulgas ka hoolikalt valitud aksessuaariga, soovin asenduseks täpselt sama toodet. Tol hetkel käisin ka Klicki kodulehel ning sain kinnitust, et jah, täpselt samasugune hall nutikell on Klickil laos olemas.

Minu igati õigustatud (ja Tarbijakaitseametist üle kontrollitud) nõudmisele vastas garantiiteostaja 24. novembril, et “Ei ole võimalik sama varianti. Ootame kliendi tagasisidet, millise värvi valib. Maha kanda ei saa.”

Siinkohal tekkis järekordne infosulg ning asi hakkas vaid liikuma siis, kui ma detsembri alguses ise Klickiga ühendust võtsin ning küsisin viisakalt, mis toimub.

Praeguseks on Klicki esindaja pakkunud mulle võimalust, et tulen isiklikult poodi kohale, kirjutan avalduse selle kohta, et soovin tõesti täpselt sama halli kella asenduseks ja siis võetakse see menetlusse ning antakse mulle kahe nädala jooksul teada, mis edasi saab.

Selle aja jooksul võib nii mõndagi muutuda. Näiteks see, et toode, mis neil kolm nädalat tagasi, kui garantiikeskus Klickile teada andis, et minu kella ei ole võimalik parandada, laos olemas oli ja vahepeal otsa saab. Minul aga on vaikselt tekkimas lausa sportlik huvi, et kas on mul selle aastanumbri sees uuesti käel Moto 360 või venib see tsirkus veel.

Seega, huvitavad kogemused Eesti klienditeeninduses. Poolest aastast, mil nutikella omanik olen olnud, olen praeguseks ka kuu kellatu.

Vaata siit vestlust klienditeenindusega.

Tovacom.com müügijärgne klienditeenindus

01.02.2015 seisuga on vaja teha Klickis kirjalik avaldus, et saada samasugune kell, mitte teistsugune. See omakorda võetakse kahe nädala jooksul menetlusse, kas vahetatakse välja või mitte. Seda, mis siis saab, kui otsustatakse “mitte vahetada”, ei suudetud selgitada.

Avaldust võetakse vastu ainult paberil ja mitte digitaalselt.

Samuti öeldi, et Motorolade mitte maha kandmise poliitika on Motorola poolne, kuid mida see tähendab või kuidas peaks siis käituma, oli samuti info puudulik.

Põhiprobleemiks tundub hetkel olevat vastutuse võtmise vastumeelsus. Klick garantiid ei halda, kuid on müüja ning MTTC tegeleb garantiiga, kuid tundub olevat kolmas isik. Kumbki otseselt huvitatud ei ole kliendiga suhtlusest ning ilma kliendipoolse pealekäimiseta ei oleks arvatavasti niigi kaugel see ebaselgus, kui see praegu on.

KRISTI LEIBUR

P.S. Saaga lõpp saabus päev peale selle artikli ilmumist.
Järgmisel päeval saabus e-kiri, refereerides tarbija õigusi sõna-sõnalt ning teavitati, et võib kellale järgi tulla. Kell oli juba leti alla tõstetud ning ulatati üle leti ilma pikema jututa. Eks saaks nuriseda ka sõbraliku või vastutuleliku teenuse osas müügisalongis, kuid müügikultuur ei ole otseselt seotud antud saagaga. Seega peale kuuajalist taidlemist tunnistati probleemi ning uus kell on nüüd käes. Kuna tegu on olnud selle kella nn tüüpveaga, siis loodame, et uue kellaga ei pea enam seda kõike kordama.

- Testid
- Uudised

- Komponendid
- Nutikellad