Хочу написать отзыв о компании ОДО "БРСЦ-АСПИРС" (сервисный центр «Самсунг» в г. Минске).

- Об обмане;

- О «квалифицированности» сотрудников;

- О «клиенториентированности».

В данный «сервисный центр» пришлось обратиться по рекомендациям Интернет-магазина TTN.by, по причине лопнувшего тач-скрина. В интернете (в интернет-магазине TTN.by) приобрели планшет SAMSUNG Galaxy Tab A, там же и чехол для данного устройства.

Проблема началась на 3-ий день, когда утром, проснувшись, обнаружили трещину на экране (лопнувший тач-скрин). ЗАБЕГУ ВПЕРЕД: планшет не падал, какого-либо воздействия с иными предметами не было, исключительно бережное использование по назначению. Сразу возникло сомнение и недопонимание: планшету 3-и дня и уже достаточно серьезная проблема. Каким образом произошла данная «травма» планшета, неужели это могло произойти само собой, из-за несоответствия планшет-чехол либо вздутой матрицы…

В АСПИРС мы обратились 20.05.2020, в 18:47:22 наш планшет был принят и выдана квитанция.

Принимающий планшет (молодой парень в маске, имени к сожалению на квитанции нет, таблички с именем он так же не имел) принимая наш планшет, доставал его из чехла и ВУАЛЯ: он своими действиями повредил планшет – ПОЯВИЛАСЬ ВТОРАЯ ТРЕЩИНА!!! (в данном сервисном центре видео- и аудио-запись имеется). Отметим, что 22.05.2020 в дневное время (пока мы находились дома), по просьбе интернет-магазина TTN.by было необходимо прислать дополнительные фотографии планшета и чехла отдельно друг от друга, а также более детальные фото трещины (т.е. супруг лично снимал чехол с планшета, и более на нем никаких трещин, кроме уже имевшейся, не появилось). Почему этот парень в квитанции написал, что планшет Б.У. (напомню планшету 3 дня) и что на нём имеются трещинЫ, я не понимаю! То есть мы уже якобы изначально принесли планшет с несколькими повреждениями (фотографии имеются планшета, где видно, что на планшете одна трещина). Вторая трещина произошла из-за действий (по вине) работника сервисного центра ОДО "БРСЦ-АСПИРС". Также, принимающему передали чехол, который мы приобрели в Интернет-магазина TTN.by, попросили провести экспертизу, оценку на соответствие планшет-чехол. И опять очень интересно: в нашей квитанции нет никакой информации о том, что молодой человек принял данный чехол (слава Богу видео- и аудио-запись есть, где можно это подтвердить). Принимающий парень сказал «Вам перезвонят на следующий день, обычно сразу же звонят» (то есть 21 мая 2020 г.). Звонка, как я думаю все догадались, НЕ БЫЛО! 22 мая поступил звонок из России, девушка сообщила о том, что является представителем SAMSUNG. Последняя абсолютно не располагала никакой информацией по планшету. Все, чего мы смогли от неё добиться это то, что на планшете имелось «механическое повреждение» ЯКОБЫ образовавшееся по НАШЕЙ вине, экспертизы никакой не проводилось, БЫЛ ПРОИЗВЕДЕН ТОЛЬКО-ЛИШЬ ВИЗУАЛЬНЫЙ ОСМОТР (хороший сервисный центр, где «лучшие» работники невооруженным глазом сразу видят «механическое повреждение», образовавшиеся по вине покупателя). На простые вопросы, такие как «возможно ли произвести замену планшета либо экрана», «сколько будет стоить замена экрана», «где и как мы можем ознакомиться с экспертизой», «почему сервисный центр не перезвонил», «можем ли мы заново обратиться в СЦ, чтобы была проведена именно экспертиза», ДЕВУШКА НИЧЕГО НЕ ЗНАЕТ И ИНФОРМАЦИЕЙ НЕ РАСПОЛОГАЕТ (зачем тогда абсолютно не компетентному работнику звонить и что-то говорить…???)

В выданной нам квитанции указана «согласованная дата проведения работ» - 03.06.2020. Сегодня уже 04.06.2020. НИ ОДНОГО ЗВОНКА ОТ СЦ НЕ БЫЛО ДО СИХ ПОР, ТЕЛЕФОНЫ СЦ ЛИБО НЕ ДОСТУПНЫ, ЛИБО ПОЛНОЕ ИГНОРИРОВАНИЕ ЗВОНКОВ (звонили с разных номеров, в разное время, в разные дни), ТАКЖЕ НИКТО С СЦ НЕ ПЕРЕЗВОНИЛ (хотя оставляли заявки на обратную связь: как посредством звонка на мобильный номер, так через электронную почту).

Мы решили сами приехать и разобраться с данной ситуацией. Мало того, что на нашей квитанции режим работы указан с ПН-ВС с 9:00-20:00 (информации на сайте о режиме работы также нет), мы приехали, а на ЛИСТИКЕ А4 КРАСНЫМ МАРКЕРОМ НАПИСАНО, ЧТО «СЦ ПО ТЕХНИЧЕСКИМ ПРИЧИНАМ НЕ РАБОТАЕТ» (НИКАКОЙ ИНФОРМАЦИИ НИ НА САЙТЕ, НИГДЕ НИЧЕГО АБСОЛЮТНО НЕТ) и режим работы там написан абсолютно другой, что в воскресенье выходной и работают они до 19:00 – т.е. полное несоответствие действительности, фактический обман клиента, введение в заблуждение и дезинформация!!!!! Приехать с другого конца города, посмотреть на «Филькину грамоту» и поехать обратно!!!!!!!!!!!!! На данный момент мы абсолютно не обладаем информацией о нашем планшете: где он, что с ним, на какой стадии экспертизы (если она была конечно) находится наша заявка.

На официальном сайте СЦ указано: «Мы уверенно занимаем одну из лидирующих позиций в области высокопрофессионального и качественного ремонта сотовых телефонов и техники Samsung». Так описывает себя данный СЦ. Мне хотелось бы узнать, где этот качественный ремонт? Где это высококвалифицированное обслуживание?

«Мы гордимся уважением и доверием наших клиентов». Если вы гордитесь и доверяете, то относитесь к клиентам также уважительно, а не безразлично, как в нашей ситуации!!!!!!