

Заболотному Ю.В.  
от клиента Нетесюк Андрея Владимировича  
м. 050-447-01-10 [andriymail1975@gmail.com](mailto:andriymail1975@gmail.com)

В ответ на письмо, относительно рассмотрения моей жалобы от 13/11/2016, информирую Вас о том, что разбирательство проведено Вами не в полной мере, Ваши объяснения имеют ряд искаженных фактов (хочется верить, что по независящим от Вас причинам, а в результате сокрытия правды некоторыми из Ваших сотрудников). Так как именно Вы просите соблюдать строгую достоверность фактов, хотел бы дополнить и прояснить следующие факты, которые привели к данной ситуации:

1. При заключении договора, менеджером Игорем, была озвучена возможность установки дверей в выходные дни, а именно в воскресенье. В связи с моей работой и единственным выходным днем (воскресенье), возможность поставки и монтажа дверей в выходные дни была также одной из причин, которая повлияла на мое решение заключить договор с Вашей компанией (так как весной планировался заказ еще 4 дверей в дом, следовательно, подбиралась компания, с которой можно будет продолжить сотрудничество и которая максимально идет на встречу клиенту).

Именно в воскресенье и было предложено произвести монтаж, 6.11 – бригадой со стороны, 13.11 – нашей бригадой.

Это ложь! Первоначальная договоренность не касалась бригады со стороны, звонком 02/ 11 была предложена сторонняя бригада (тоесть через 2 дня)

2. Довожу до вашего ведома, что после повторного обращения в Ваш салон, со мной так никто и не связался!!!. Информация о заказе была получена только после 3-го обращения, а именно после посещения салона по улице Гетьмана, моей девушкой. Звонок мне был осуществлен через 5 минут после того, как моя девушка покинула салон и сообщила мне всю информацию. Не смешно!?

Уже было сказано что работал стажер, и не смог корректно отреагировать на запрос, и кроме этого записала неправильно Вашу фамилию. За это еще раз приносим наши извинения.

Заказчика не интересуют проблемы в виде неправильно записанной ФИО, для этого был озвучен так же номер Договора, он тоже был неправильно записан??? Это объяснение было Вам дано, как факт, что добиться информации удалось только с третьего раза, а не как Вы утверждаете со второго!!

3. Относительно переносов дат. Еще раз утверждаю, что перенос дат имел место быть, т.к. (даже исходя из Вашего письма) 31 октября была первоначально оговорена дата поставки и установки на 06/11/2016.  
02/11/2016 повторно позвонил менеджер и сообщил о невозможности доставки и установки в 06/11/2011,  
по причине празднования дня рождения кого- то из родственников монтажников (!, потрясающая причина, озвученная клиенту)

С нашей точки зрения, это вполне уважительная причина, чтобы иметь выходной в воскресенье.

Это с Вашей точки зрения! Этим Вы еще раз показываете отношение к Вашим заказчикам и репутации Вашей компании.

Таким образом, перенос даты состоялся, а именно на 13/11/2016. При этом мной был поднят вопрос о том, что по прогнозу возможно похолодание до -7 (минус семи) градусов, на что получил ответ – «..температура для монтажа не критична, не переживайте..», также был предложен и возможный вариант монтажа в декабре месяце, уже после моей длительной командировки. Поэтому, такая моя настойчивость осуществить монтаж 06/11 была связана с вероятным ухудшениями погодных условий,

а именно комнатная температура в моем загородном доме 06/11 была +13 С ( +12 С на улице), а на момент приезда монтажников 13/11 в доме было + 7 С ( на улице +2 С)

4. Касательно того, что “работодатель не может заставлять своих работников работать при температурах, приближенных к нулю градусов” – монтаж 2-х межкомнатных дверей должен был производиться в доме (при температуре + 7 С ,а не на улице!?!?), при наличии освещения и электричества. Более того, в каждой из комнат есть электрические обогреватели, которые при первой необходимости и просьбе могли быть включены...Но, по каким то причинам (возможно отсутствие настроения, нежелание работать в выходной день и изначально агрессивного настроения и т.д.) монтажники были не настроены на работу. Сразу же “с порога” мне сообщили “что установка будет, но не качественной, ответственности не несем...”

Как бы Вы на моем месте – заказчика - отреагировали на данное заявление?

На мои возражения, что мешает сделать работу качественно, монтажники нервно и по –хамски вышли из дома и уехали. Я в шоке... Можно узнать, как в течение 1 минуты они определили , что на объекте холодно?! (может нужно было спросить какова температура в доме или взглянуть на градусник, который стоял в метре от них на окне, вместо посыпавшегося негатива....)

**За поведение монтажников приносим свои извинения. Они будут наказаны.**

Какие либо понятия по работе и общению с клиентом, при продаже и оказанию услуг, должны присутствовать в Вашей компании, другой тон и нормальное человеческое общение привело бы к совершенно другим последствиям.

5. Вопрос ремарки о завышенной сумме оплаты.

В пятницу при контрольном звонке, по телефону менеджер озвучил 2 суммы, а именно водителю после доставки я должен передать 5118,00 грн., монтажной бригаде - 1 310,00 грн. Так как при мне Договор отсутствовал, я записал суммы на листочек, дома сверив информацию, понял что сумма 1310,00 грн. учтена дважды. При расчете за доставку, водитель предъявил расходный ордер на сумму 5 118,00 грн. На мои возражения, что сумма неверна, водитель сразу же выяснил всю ситуацию - связался с менеджером и подтвердил, что действительно допущена ошибка. В связи с этим была оплачена сумма 3 808,00, но корешок - квитанцию водитель не смог нам выдать.

**Со слов менеджера, озвучивались суммы 3808 и 1310, а в сумме это составило 5118, возможно клиент не правильно воспринял информацию... В любом случае Вы не переплатили.**

**Вам удобно так думать? И это Вы говорите об искажениях фактах?? Ваше право!!! Было озвучено 5 118 и 1310, почему был выписан ордер на доплату 5 118 грн - (поставка товара) и не выдан клиенту – спросите у Вашего водителя... Клиент воспринял информацию правильно - нравится Вам это или нет!!!!**

6. По поводу “ размытых и эмоциональных формулировок ”, прошу заметить, что именно в Вашем ответе содержится множество недостоверных и перекрученных фактов.

Относительно “наклепа та посягання на репутацію” - репутацию еще нужно заслужить, а с такими сотрудниками, к сожалению, Вам это будет сделать сложно. “Клиент всегда прав” – должно быть знакомо в сфере продаж и услуг.

7. Также, я очень надеюсь, что Ваши рекомендации, относительно моих дальнейших действий, имеют именно рекомендательный характер, и не несут в себе какой либо мне угрозы и ограничения моих прав. Согласно статьи 34 Конституции Украины - Каждый имеет право свободно собирать, хранить, использовать и распространять информацию устно, письменно или иным способом - по своему выбору.

P.S. Довожу до Вашего сведения, что вчера утром, мне по телефону озвучили еще очень интересную информацию, о том, что монтажники купили не ту пену для задува, поэтому все привело к тому, что имеем.

Вы знаете, количество «безглузких» объяснений, отмазок, фраз на каждом этапе работы с Вашей компанией зашкаливает, руководству компании следует очень срочно и тщательно обратить внимание на персонал, чтобы Ваши усилия не проходили зря.

Исходя из всех перечисленных фактов и сложившейся ситуации, а также предстоящей мне длительной командировки и погодных условий, предлагаю следующие шаги для разрешения данной проблемы:

- составление дополнительного соглашения к договору № 120 (от 30/08/2016) о переносе этапа установки / монтажа на апрель 2017 г.

-монтаж должен быть осуществлен в воскресный день (согласно предыдущих договоренностей)

О возможности монтажа в воскресенье, возможно, и было оговорено, но в устной форме, и то как возможность, и мы попытались. Но обязательство с нашей стороны, выполнить монтаж именно в выходной день, в договоре не было зафиксировано.

В договоре также не была зафиксирована невозможность монтажа в выходные дни, и не прописаны Выходные дни!!!! Вывод – Вы привлекаете заказчиков, применяя любые уловки для подписания Договора, потом отказываетесь от своих слов! Отлично – еще один минус Вам!!

-монтаж дверей на объекте должна производить другая бригада!

К сожалению, монтажи в воскресенье производит только эта бригада, или привлекаемые со стороны.

Это не проблемы заказчика. С этими безответственными, неуравновешенными монтажниками никакой работы быть не может. Если Вы как руководство не способны обеспечить людей – которые ведут себя как Люди, это проблемы компании.

-зафиксировать стоимость монтажа 2- х дверей (с учетом выезда бригады на объект) в размере 1310,00 грн.

- сообщить о мерах наказания, принятых к хамскому поведению монтажников

Не вижу необходимости посвящать Вас во внутренние дела компании.

Тогда будьте добры и не посвящайте клиентов, о днях рождениях родственников и других проблемах – или это уже не внутренние дела!??

Выберите любой **рабочий** день до 1.12.2016г. до которого Вы сможете обеспечить температурный режим от + 10 градусов, и мы выполним монтаж в полном объеме. О предполагаемой дате монтажа прошу известить нас заранее и в письменном виде. В случае если до указанной даты Вы не оповестите о дате монтажа, мы будем считать, что Вы отказались от наших услуг (п. 4.3).

Также у Вас будет возможность обратиться к нам в Апреле и повторно заказать монтаж, по прайсу действующему в апреле.

В связи с незаинтересованностью Вашей компании идти на компромисы, постоянное искажение всех фактов и в целом некорректное отношение к клиентам, какое либо продолжение переговоров не имеет смысла.

Оставляю за собой право на все дальнейшие действия и донесение правдивой информации о работе Вашей компании общественности в пределах законодательства Украины.

Данное письмо не требует дальнейшего ответа.

«Удачи и процветания в бизнесе» )))

Андрей Нетесюк  
15.11.2016