



[Žmogaus kova prieš valdžią - tai atminties kova prieš užmaršumą](#) :: Your Favorite Site

## Pigu.lt mausto pirkėjus?

Elektronine prekyba užsiimantys pardavėjai nebrangina savo klientų. Tuo įsitikino kaunietis, jau daugiau nei mėnesį laukiantis per tinklalapį pigu.lt užsakyto televizoriaus.

Jis ne tik nesulaukė atsiprašymo, bet ir patyrė pardavėjų savivalę. Tiko sąlygos Mindaugas (pavardė redakcijai žinoma) televizorių nusprendė įsigyti sausio pradžioje. Išsirinkęs patikusį modelį jis peržiūrėjo įvairių elektroninės technikos pardavėjų pasiūlymus. Tinklalapyje pigu.lt siūloma kaina nebuvo pati žemiausia, tačiau vyras jau anksčiau buvo pasinaudojęs šio pardavėjo paslaugomis – pirko kelis smulkius daiktus, turėjo susikūręs asmeninę paskyrą. Taigi kaunietis prekę užsisakė čia. Juolab kad tiko televizoriaus pristatymo terminas – į Kauno prekių atsiėmimo punktą turėjo būti atvežtas per aštuonias darbo dienas, o pati internetinė parduotuvė skelbėsi esanti patikima, jos tinklalapyje pateikti tik geri vartotojų atsiliepimai. Pasigedo prekės "Kitą dieną su manimi telefonu susisieki pigu.lt darbuotoja, su kuria suderinome galutinės televizoriaus įsigijimo sąlygas. Po šio pokalbio į telefoną gavau SMS žinutę, kurioje buvo pranešta, kad mano užsakymas pradėtas vykdyti ir būsiu tokiu pat būdu informuotas, kai jau galėsiu televizorių atsiimti", – pasakojo Mindaugas. Tai žinodamas vyras ramiai laukė sausio 20 d., kai jau turės savo užsakytą prekę. Tačiau, atėjus laikui, niekas su juo iš pigu.lt nesusisieki, o tinklalapio asmeninėje paskyroje užsakymo būklė vis dar buvo: "Užsakymas pateiktas". "Vakare parašiau užklausimą, kaip vykdomas mano užsakymas. Gavau automatinį atsakymą, kad su manimi bus susisieki per vieną darbo dieną. Tačiau ir kitą dieną nesulaukiau jokio skambučio", – nusivylęs pirkėjas pats paskambino į pigu.lt, tačiau atsiliepusi vadybininkė negalėjo suteikti jokios informacijos ir pažadėjo, kad susisieks kitas darbuotojas. Sulaukia skundų Darbo dienos pabaigoje paskambino pigu.lt darbuotoja ir apgailėstaudama pranešė, kad "užsakyta prekė transportavimo metu buvo sugadinta". "Aišku, tokia žinia manęs visai nenudžiugino. Paklausus, kokius susidariusios situacijos sprendimo būdus siūlo, ji atsakė, kad galima anuliuoti užsakymą arba ieškoti analogiškos prekės. Paprašius pateikti pakaitinių prekių pasiūlymą, mergina nurodė, kad ji to nesprenžia, ir pasakė, kad mano pageidavimą perduos vadybininkams. Paprašius, kad skambinusioji mergina mane sujungtų tiesiogiai su vadybininkais, man buvo pasakyta, kad jie telefonais su klientais nekalba. Paprašius tiesioginio jos vadovo telefono numerio, mergina nurodė, kad telefono numerio duoti ji negalinti", – pasakojo Mindaugas. Anot jo, per pokalbį jokio kompromiso pasiekti nepavyko, naujo pasiūlymo su pakaitinėmis prekėmis taip ir negavo, o vadybininkas su juo nesusisieki iki šiol. Po šio nesusipratimo vyras pradėjo skaityti komentarus apie pigu.lt paslaugas tinklalapyje [rekvizitai.lt](#). "Nustebau, kad tikrasis šios bendrovės veidas yra visai ne toks, kokį ji pateikia", – nusivylė Mindaugas. Negerbia kliento Mindaugo kantrybės taurę pigu.lt atstovai perpildė, kai jo paskyroje, vyrui nežinant, sukūrė naują tos pačios prekės už tą pačią kainą užsakymą. Nors toks pats televizorius tinklalapyje pigu.lt per minimą laiką buvo nukainotas, naujas užsakymas buvo suformuotas su ankstesniu – brangesniu – pasiūlymu. Pardavėjo savivale pasipiktinęs vyras sausio 27 d. pigu.lt parašė laišką, tačiau nesulaukė jokio atsakymo. "Jų komunikacija – tragiška. Su klientu bendraujančios operatorės negali priimti jokių sprendimų, negali sujungti su atsakingais asmenimis, pateikia tik abstrakčią informaciją", – Mindaugas piktinosi, kad galiausiai jis ne tik negavo užsakytos prekės, bet ir turėjo dėl to įvairių nepatogumų. "Pikta, kad man pačiam teko sužinoti, kad prekė pristatyta nebus, pikta, kad pigu.lt požiūris į klientą toks atmetinis. O savivališkas užsakymų formavimas, nesuderinant su manimi kaip užsakovu, iš viso yra nesuprantamas", – skundėsi kaunietis Jis įtaria, galbūt iš tikrųjų jo prekė sugadinta nebuvo, o tiesiog dėl kažkokių priežasčių užsakymas net nebuvo pradėtas vykdyti. Ėmė kaltinti pirkėją "Kauno dieniai" pigu.lt rinkodaros vadovė Kristina Gumauskienė bandė aiškinti, kad esą su klientu niekaip nepavyko susisiekti telefonu. Keista, nes "Kauno dienos" žurnalistė tai pavyko iš pirmo bandymo. Mindaugas taip pat kategoriškai paneigė rinkodaros vadovės teiginį. "Niekas man neskambino ir jokių praleistų skambučių telefone neradau", – stebėjosi kaunietis. Pigu.lt atstovė taip pat ėmė neigti, kad buvo gautas ir kliento laiškas. "Kauno dieniai" užsiminus, kad Mindaugas yra pateikęs įrodymą, kad užklausa siuntė, K.Gumauskienė puolė tvirtinti, jog, dar kartą peržiūrėjusi laiškus, jo nerado. "Parašėme klientui laišką, prašydami patikslinti savo telefono numerį, kad galėtume susisiekti ir visą situaciją išsiaiškinti. Tikimės, kad sulauksime atsakymo ir galėsime atsakyti į visus jo klausimus", – aiškino K.Gumauskienė. Anot jos, jei vėluojama pristatyti prekę, klientui suteikiama trijų eurų kompensacija, tačiau šiuo atveju užsakymas buvo pakartotas dėl prekių kiekių neatitikimo ir sistema to neužfiksuoja kaip vėlavimo. Paklausta, kodėl pigu.lt konsultantė sakė, kad prekė buvo sugadinta, K.Gumauskienė spėjo, jog galbūt ji tikrai buvo pažeista, ją bandyta pakeisti kita, tačiau tada pastebėta, kad sandėlyje daugiau tokių nėra. "Pakartoję užsakymą duomenų apsaugos nepažeidėme. Minimam atveju tiesiog jau anksčiau kliento patvirtintą sutartį perkėlėme prie naujo užsakymo", – pasak K.Gumauskienės, kaina taip pat nebuvo pakeista, nes klientas buvo sudaręs lizingo sutartį konkrečiai sumai. Todėl, nepaisant to, kad prekė jau kainavo mažiau, sutartį, kurioje nurodyta ta pati suma, iš vieno užsakymo perkėlė į kitą. Po to, kai šis rašinys buvo publikuotas, „Pigu.lt“ atsiuntė šį komentarą: „Atsiprašome kliento už patirtus nemalonumus. Su klientu susisiekiame elektroniniu paštu, paaiškinome situaciją ir priežastis, kodėl prekė vėlavo ir kodėl jo sudaryta sutartis su lizingo bendrove buvo perkelta į naują užsakymą. Klientas paprašė prekę palaikyti ilgiau. Vasario 5 d. jis užsakytą televizorių atsiėmė. Už patirtus nepatogumus klientui suteikiame 20 pigueurų kompensaciją kitiems pirkiniams. Atsižvelgdami į šią situaciją ir išsakytas kliento pastabas, peržiūrime savo vidinius procesus, koreguojame juos, kad tokių atvejų daugiau nepasitaikytų. „Pigu.lt“ visada informuoja klientus, jeigu dėl vieno ar kitų priežasčių negalime pristatyti užsakytos prekės arba ji vėluoja. Taip pat stengiamės kuo operatyviau reaguoti į klientų užklausus. Atsiprašome, jeigu ne visada pavyksta iškilusias problemas išspręsti taip greitai. Imamės priemonių šiuos procesus suvaldyti ir paspartinti." Šaltinis: [kauno.diena.lt](#)

