



Odpowiedzi redakcji

Kończy się okres wakacyjny, i czas spokoju, jaki daliśmy nierzetelnym producentom i serwisantom. Letnie miesiące nie były spokojne dla pewnej grupy naszych czytelników, którzy toczyli swoje małe, prywatne wojny o sprawny sprzęt, zwrot pieniędzy, rzetelną usługę, o fachowość czy o zwykłe dotrzymanie słowa. Oddajmy im głos.



Nasz adres:

Magazyn
komputerowy CHIP
53-661 Wrocław
pl. Czerwony 1/3/5

Do napisania listu skłonił mnie cykl artykułów, dotyczących nierzetelnego serwisu. Z tego co rozumiem produkuje w tym firma Vobis. Ja miałem podobne przygody z Optimusem. W marcu kupilem komputer z procesorem Pentium. Płacąc ponad 40 milionów miałem nadzieję, że kupuję komputer dobry. (...) po miesiącu komputer „padł”. Objawem były trzy piknięcia. Panowie z Opola (bo tam działa się to wszystko) stwierdzili, że coś nie tak z płytą i wysłali ją do Wrocławia. Tu odpowiedzieli, że płyta jest dobra. Przyjechałem po komputer. Moim oczom ukazała się garstka 16-17-latków, pogrywających sobie jakby nigdy nic w moje gry! (...) Powiedziano mi, że nie uzyskam wpisu na kartę gwarancyjną, ponieważ nie wiadomo, co było uszkodzone. Próbowano mi zasugerować, że komputer sam się naprawił (komputery z Optimusa są tak dobre, że gdy się zepsują, to same się naprawiają – ewenement na skalę światową!). Na koniec poinformowano, że twarde dyski, który sprzedano mi z komputerem, źle współpracują z kieszenią, ponieważ jest za duży (ponad 1GB). Chciałoby się zapytać: po jakiego czarta pchają te dyski do kieszeni. Nie wiem, czy strategią firmy Optimus jest nieuznawanie gwarancji za wszelką cenę (wiadomo, że po czterech zwrotach można domagać się wymiany sprzętu). W każdym bądź razie to, co dzieje się w opolskim Optimusie, zakrąca na skandal. Nie mam możliwości dotarcia z tą sprawą gdzieś „wyżej”.

Jacek Gierczycki

(...) Przed miesiącem postanowiłem zakupić słynną klawiaturę „Microsoft Natural Keyboard”. Na nieszczęście uczyniłem to w firmie Elpro-Bis w Kaliszu, która jest partnerem Optimusa.

Przedtem zapytałem ekspedienta, czy oprogramowanie dołączone do w/wym. klawiatury (tzw. Microsoft Intellitype Manager) obsługuje Windows 95. Kiedy usłyszałem odpowiedź twierdzącą, nie miałem powodu, by nie wierzyć, prawda? I popełniłem błąd, bowiem wspomniane oprogramowanie obsługiwało jedynie Win 3.1, Win 3.11 i Win NT. Zgłosiłem reklamację i otrzymałem zapewnienie o rychłym sprowadzeniu programu. Po tygodniu oświecono mnie, że nie powstało jeszcze takowe, o czym zapewnić miał firmę Elpro-Bis pan Waldemar Kielbasa, szef (?) laboratorium Optimusa w Nowym Sączu (tel.018/437797 wew.228). Uznając to za oczywistą bzdurę, pofatygowałem się do sklepu Elpro-Bis w Kaliszu i poprosiłem o połączenie mnie z panem Kielbasą. Rozmowa była krótka: pan Kielbasa stwierdził autorytatywnie, że nie ma takiego oprogramowania do Windows 95. Próbowałem zwrócić uwagę, że byłoby bez sensu, żeby firma Microsoft przez kilka miesięcy od wydania Win 95 nie opublikowała upgrade'u programu, który stanowi przecież integralną część „Microsoft Natural Keyboard”. Następny ruch, który wykonałem, nie ufając fachowości pana Kielbasy, to wybranie numeru (na swój koszt) serwisu klienta Microsoft w RFN. Poinformowano mnie, że wersja 1.10 programu którego szukam, jest do uzyskania pod numerem www.microsoft.com i www.microsoft.de. Informację tę przekazałem panu Kielbasie. Tego samego dnia poinformowano mnie, że i owszem, pan Kielbasa informację przyjął, ale dodał, że bym ja określił, gdzie w serwerach jest ten program, bo on „nie ma czasu i nie chce mu się szukać”. Z wrażenia zbłądłem

i (...) rzuciłem tylko, że daję mi siedem dni, a potem oddaję klawiaturę. W godzinę później ekspedient Elpro-Bis(...) skontaktował się z szefem komórki Microsoftu w Optimusie, panem Wojciechem Mogilskim, który bardzo zbulwersowany obiecał pochwycić sprawę mocno do przodu. Po 10 dniach zadzwoniłem do sklepu z informacją, że chcę oddać klawiaturę i odzyskać pieniądze (bez przysługujących mi odsetek od dnia zakupu). I tu kolejna niespodzianka – usłyszałem, że skoro oprogramowanie zostało wysłane, a tak stwierdził kilka dni wcześniej pan Mogilski (ten sam numer Optimusa, wew.158), to dla firmy Elpro-Bis sprawa jest „zamknięta”. W tym momencie zagrała we mnie krew przodków spod Wiednia: zadzwoniłem do prawnika i uczyniłem go moim „pełnomocnikiem procesowym”. Ów pan udał się do firmy Elpro-Bis z interwencją i gdy nazajutrz rozmawiałem z szefową, panią Bożeną Kuś (062/536817) okazało się, że nikt nigdy nie mówił, że „sprawa jest zamknięta”, i że ona „właśnie dziś” wyjeżdża do Wrocławia, by w tamtejszej filii Optimusa sprawę rozwiązać. Wspomniła, że owo oprogramowanie jest licencjonowane, ale nie zamierzałem płacić powtórnie za coś, za co raz zapłaciłem. I proszę Państwa – stał się cud. Nazajutrz zjawił się listonosz, który przyniósł mi przesyłkę nadaną w Nowym Sączu dnia poprzedniego (a nie jak twierdził pan Mogilski przed 10 dniami. Podobno wysłana jako ZWYKŁY list pierwsza przesyłka nie dotarła – firma OPTIMUS wysłała drogie, licencjonowane oprogramowanie zwykłym listem!!!). Jakież było moje zdziwienie, kiedy w kopercie znalazłem dwie ZWYKŁE dyskietki, opisane długopisem. Żadnej karty licencyj-

nej, wyjaśnienia, jak wyglądają moje prawa, kiedy w przyszłości będę chciał zrobić upgrade. Zabrałem się do instalacji i okazało się, że program ma wpisane „na stałe” numer seryjny. Ufam, że firma Optimus ma licencję na kopiowanie licencjonowanego oprogramowania i wysyłania go w takiej formie do klientów (PID#=38477-OEM-0000000-20521). Innej możliwości nie dopuszczam, choć różne myśli kielkują mi w głowie... Niezwłocznie wysłałem list (dowód nadania: 020374) do pana Mogilskiego z pytaniami dotyczącymi moich praw względem w/wym. oprogramowania, czy jestem legalnym posiadaczem i kto jest zarejestrowany pod w/wym. numerem licencyjnym. I czekam... Jeśli się nie doczekam, to chyba się zwrócę o ekspertyzę do Microsoftu... A tak na marginesie – jak się ma bezczelna ignorancja oraz opieszałość w obsłudze klienta, tudzież „zagadkowy” sposób licencjonowania oprogramowania przez firmę Optimus do hasła z jej plakatów „optymalny ruch... i jesteś wśród najlepszych”?

Dariusz Brzeziński

Tyle Czytelnicy. Tego dramatycznego serialu to dopiero początek. Najgorsze, że nazwy pewnych firm zaczynają się niebezpiecznie powtarzać. Publikujemy powyższe listy kierując się różnymi intencjami – pragniemy choć w ten sposób oddać satysfakcję najbardziej poszkodowanym. Chcemy także, by również inni, którzy nie mieli do kogo się zwrócić przekonali się, że istnieje przynajmniej ta droga oraz pokazać tym najmocniejszym, że każdy przejaw niekompetencji, nieuczciwości i braku szacunku dla własnego klienta może zostać publicznie napiętnowany.

Redakcja nie ingeruje w treść i formę listów. Zastrzegamy sobie jedynie prawo do ich skracania.

