

Добрый день! Покупали товар в вашем интернет магазине, по итогу на почту пришла рассылка с анкетой «Ваше впечатление от покупки в музторг»- по каким-то техническим проблемам заполнив её и нажав кнопку «Отправить» она не доходит до Вас, поэтому оставляем отзыв через сайт.

В анкете Вы просите указать на сколько удобно была покупка на сайте и в целом какое впечатление от покупки у нас осталось. Как добросовестные клиенты мы решили не проигнорировать, а в Ваших же интересах рассказать более подробно о нашей покупке, искренне надеюсь, что все-таки с Вашей стороны нас услышат, поймут правильно и сделают какие-то выводы, т.к. лично у меня сложилось впечатление, что «Музторг» совершенно не умеет предоставлять услуги по продаже товара в рассрочку/кредит.

При оформлении интернет заказа в рассрочку на сайте абсолютно бесполезны поля для выбора банка и заполнения анкеты на одобрение. Эти функции приводят только к проблемам. Либо исправляйте технические ошибки чтобы все работало корректно, либо убирайте эту функцию вообще! (На личном опыте убедились сполна в их бесполезности и трате времени!!!) Во-первых при выборе Банка, например, Сбербанк -все время страница вылетает с сайта, либо перебрасывает на форму анкеты банка, просят ввести паспортные данные - не успеваешь ввести эти данные -сразу же выдаёт что оплата прошла вам все одобрено (но это является ошибкой, т.к. ничего не может быть одобрено без каких-либо личных данных клиента, интересующих банки). Приходится звонить на горячую линию, уточнять все ли хорошо с заказом, как выясняется, что не все хорошо, данную заявку отменяют, приходится заново оформлять товар и проходить весь тот же круг действий. Во-вторых, если выбирать другие банки ситуация не лучше. Все бывает, можно понять технические неполадки и т. д, возможно есть какие-то проблемы с работой именно со стороны Сбербанка, но и с другими вашими партнерами не все отлажено. Выбрав другой банк, заполняем анкету, все свои паспортные данные, ждём одобрения, как только получен результат и если он положительный можно продолжить оформление заказа. НО. Как оказалось, все эти действия абсолютно бесполезны и просто тратится время.

Когда пришли в магазин, номер кредитного договора как-бы был, но самого договора пришлось ждать несколько часов, его не могли найти. Спустя несколько часов ожидания, договор все-таки был получен менеджерами магазина, но и эти несколько часов были потрачены впустую, т. к. при оформлении документов дальше, банк который нам уже одобрил рассрочку выдаёт ошибку и отказ. Заполняется ещё несколько анкет в другие банки (на это все тоже тратится не малое время). Менеджеры говорят что это абсолютно нормальная практика, когда на сайте при вводе всех наших личных данных, проверке их и кредитной истории нам дают одобрение, а через несколько дней когда приходит товар и его оформляют менеджер магазина - банки дают отказ без объяснения причин (клиент совершенно не понимает почему ему отказано, ведь пару дней назад все одобрили, за эти дни ничего не изменилось в жизни человека - но отказ. Рассчитываешь на конкретный проверенный выбранный банк, в итоге совершенно другая организация выдаёт кредит.)

Вопрос: зачем необходимо было тратить своё время на заполнения форм рассрочки на сайте, если со стороны сотрудников и банка, и менеджеров магазина- все прекрасно знают и понимают, что все равно придётся заново заводить заявки и подавать их в банки? Можно ведь было просто прописать на сайте—«условия рассрочки и выбор банка можно сделать только по факту в торговой точке».

Интернет заказ - это быстро и удобно. Именно на это рассчитывает человек, делая выбор именно в пользу такого вида покупки. Выбираем товар в любое удобное для себя время и сокращаем до минимума нахождение в магазине. Но видимо эти удобство и быстрота не про ваш магазин.

Как только товар поступил в необходимый нам магазин, пришло уведомление о его готовности и ожидании нас, необходимо только подготовить паспорт и прийти (понятное дело что прийти можно в рабочее время торговой точки (в нашем случае с 10-20 часов); НО, потратя своё время, деньги на дорогу до магазина и придя в него в 18:10 нам было отказано с просьбой прийти в другой день. Менеджеры объяснили, что для оформления рассрочки необходимо связываться с бухгалтерией г. Москва, а она работает по будням максимум до 18 часов. Скажите, кто должен об этом думать? При оформлении заказа на сайте я как клиент указала какая форма оплаты меня интересует (рассрочка), с Вашей же стороны ни менеджеры, которые звонили по поводу заказа, ни на сайте, ни в уведомлении не было упоминания о таких нюансах. Не первый раз в жизни пользуюсь рассрочкой, есть с чем сравнить, в других крупных интернет магазинах таких оплошностей ещё не встречали. Если уж у вас есть на сайте варианты оформления рассрочки, так будьте добры в личном кабинете хотя бы указывайте такие нюансы работы бухгалтерии.

В итоге, первый день нас развернули обратно домой, а на второй день на оформление в торговой точке со всеми проблемами с договорами и банками ушло более 4 часов (без преувеличений, действительно все это время находились в магазине).

Даже не хочется вдаваться в подробности и рассказывать о возникших проблемах и неприятностях у меня как у клиента, ведь у работающего человека не такой большой выбор времени для оформления заказа, также есть нюансы для самовывоза габаритных и тяжелых товаров, необходимо ведь заказывать грузовое такси и грузчиков, а это все делается только заранее к конкретному времени и разумеется простой и ожидание оплачивается отдельно, чисто теоретически в обычной нормальной ситуации прикинуть время и заказать все эти услуги абсолютно не проблемно, но даже и подумать не могли что придется простоять в магазине так долго.

Словами не передать разочарование о вашем магазине, были уверены, что совершаем покупку у очень приличной и зарекомендовавшей себя на рынке организации. При покупке цифрового фортепиано конкретной модели у нас был выбор более достойных многократно проверенных интернет-магазинов, но все-таки музыкальный инструмент-это не какая-нибудь стиральная машина, лучше ведь отдать предпочтение профессионалам в этой сфере - Вам. Но видимо мы очень сильно ошиблись. К самому товару претензий нет, доставили целым, пока что все вроде работает прекрасно. Хотели заказать к своему фортепиано очень подходящую банкетку с регулируемой высотой и ящичком в белом цвете с вашего сайта, а также порекомендовать всем кто интересуется совершать покупки именно у Вас, но думаю теперь об этом можно забыть. Осталось ужасное впечатление именно о самом процессе покупки, я ни кому из своих друзей и знакомых в музыкальной сфере не буду рекомендовать совершать покупки в Музторг, лояльности к Вам нет никакой, потраченные нервы, время, деньги и причинённые неудобства вы никак не исправите. Если не сделать после таких ситуаций и отзывов никаких выводов, Вы будете постоянно терять потенциальных клиентов, Музторг не один на этом рынке и выбор будут делать в пользу других магазинов.