

SUPPORT CENTER

TICKET TRACKING

SUPPORT TICKET SYSTEEM

- [Log uit](#)
- [Nieuw Ticket](#)
- [Home](#)

Ticket # 586001

Ticket#: open

Naam: Gail [REDACTED]

Afdeling: Support

E-Mail: gail [REDACTED]

Aanmaak Datum: 15/03/2013 10:58

Telefoon:

Onderwerp: Cherry M-1013

Ticket Thread

Fri, Mar 15 2013 10:58

LS

Langs deze weg hoop ik antwoord te krijgen over de problemen die ik ervaar van de tablet 10.1 Android TM.

Op 14-03-2013 heb ik de tablet gekocht en opgeladen en geprobeerd aan te krijgen. Helaas is dat niet gelukt. Het lampje aan de zijkant brandt groen maar ik krijg geen beeld noch geluid. Bij het uitzetten gaat het lampje uit.

Vandaag 15-03-2013 gebeld met het Kruidvat alwaar ik het product gekocht heb. Helaas willen zij het product niet ruilen en moest ik contact opnemen met de klantenservice.

Om 09:42 en 09:43 heb ik geprobeerd telefonisch contact te leggen met de klantenservice van Cherry Mobility.

Ook hier gaat het mis gezien er 2 keer opgehangen is zonder dat ik iemand aan de lijn kreeg.

Langs deze wil ik graag informatie of ik een nieuwe tablet kan ontvangen het liefst vandaag nog ruilen bij de Kruidvat of mogelijk dat er een andere snellere oplossing is.

Telefonisch ben ik te bereiken op: 06 - [REDACTED]

Vriendelijke groet,

Gail [REDACTED]

Fri, Mar 15 2013 12:45 - staff

Geachte,

we vinden het vervelend dat u een probleem ondervindt met uw tablet.

U kan de tablet (liefst met adapter) aanmelden voor nazicht via de website www.tabletsupport.eu

Daar klikt u in de linkse kader op de link bij 'aanmelden ter reparatie'

Na aanmelden wordt uw tablet opgehaald en terug in orde gebracht.

Onmiddellijk omruilen ligt echter niet in onze mogelijkheden.

Vriendelijke groeten,

SSB

Fri, Mar 15 2013 13:58

Bedankt voor de snelle reactie maar het wordt nogal onmogelijk gemaakt als er een pakket op een adres opgehaald wordt tijdens hele werkdagen.

Geachte klant,

Volgend RMA-nummer werd toegekend aan uw aanvraag ontvangen op 15-03-2013 om 13:52 op naam van *Gail ~~XXXXXXXXXX~~, NL-~~10000~~ Amsterdam | tel. 06~~XXXXXX~~ en aangekocht bij *Kruidvat*:

ItemSerienr.RMAM-1013 10.1 inch Tablet (Cherry Mobility)krb1212pc101309572
200034*

* Het RMA nummer is het volgnummer dat u kan gebruiken om de reparatie op te volgen op onze Track & Trace pagina (zie verder in deze mail).

Het toestel zal opgehaald worden door DPD (zie tabel hieronder voor de dag van ophaling).

Gelieve er rekening mee te houden dat er die dag op het opgegeven adres iemand aanwezig moet zijn. Indien het pakket niet kan worden opgehaald wegens 'niemand aanwezig' zal een kost van €15 in rekening gebracht worden.

Het apparaat dient te worden verpakt *in de originele verpakking, op haar beurt schok- en stootbestendig verpakt in een andere doos (enkel de originele verpakking is niet voldoende!)* en de verpakking dient gesloten te zijn. *Goederen reizen steeds op risico van de klant!*

Gelieve op de doos zeer duidelijk het RMA-nr te vermelden - zendingen zonder vermelding van RMA-nr worden geweigerd. *U hoeft verder geen adres te schrijven op de verpakking - de chauffeur brengt een sticker mee met al de gegevens*.

Voor herstellingen in garantie dient een copie van het aankoopbewijs te worden meegestuurd.

Wanneer wordt u herstelling opgehaald?

Herstellingen aangemeld ...worden opgehaald op...tussen dinsdag 14u en woensdag 14u-> donderdag*tussen woensdag 14u en donderdag 14u-> vrijdag*tussen donderdag 14u en vrijdag 14u-> maandag*tussen vrijdag 14u en zaterdag 14u-> dinsdag*tussen zaterdag 14u en dinsdag 14u-> woensdag** *Als de ophaaldag een feestdag is wordt uw herstelling de eerstvolgende werkdag opgehaald (nooit op zaterdag!)*

U kan de status van uw herstelling altijd checken op onze Track & Trace pagina - u hoeft hiervoor enkel uw e-mail adres en RMA nummer in te geven.

Wij danken u alvast voor het vertrouwen dat u in SSB stelt.

Het SSB team

Op 15 maart 2013 13:45 schreef Tabletsupport.eu het volgende:

>

Sun, Mar 17 2013 20:25 - staff

Geachte,

uw pakket wordt opgehaald op maandag tussen 8 en 18 uur op het door u opgegeven adres. In uw aanvraag hebt u bij de opmerkingen een ander adres opgegeven, maar het automatisch systeem neemt automatisch het door u ingevulde ophaaladres over, dit kunnen we niet meer wijzigen.

Indien op het ophaaladres dat u bij de adresgegevens hebt ingevuld, het pakket niet kan worden opgehaald, verzoeken we u een briefje aan de bel te hangen met het huisnummer van één van uw bureaus waar het pakket wel kan worden opgehaald.

Mvg,

SSB

Wed, Apr 17 2013 13:39

LS

Hierbij wil ik mijn teleurstelling mededelen over een nooit gebruikt tevens gekocht product.

Iets meer dan een maand geleden heb ik een tablet (M-1013 10.1 inch Tablet (Cherry Mobility) krb1212pc101309572)gekocht.

Deze deed het vanaf dag één niet en moest retour.

Hiervoor heb ik een vrije dag moeten aanvragen op het werk gezien het product alleen op werkdagen opgehaald kon worden.

Vanaf 19-03-2013 is de tablet dan ook in het bezit van de technische dienst.

Het is niet acceptabel dat er een product gekocht wordt die vanaf dag één niet te gebruiken is tevens had ik meer plezier verwacht dan achter een gekocht defect product aan te gaan.

Langs deze weg wil ik vragen of er zo spoedig mogelijk een nieuwe werkende tablet op te halen is dan wel het geld retour te storten op onderstaand rekeningnummer.

Indien het product opgestuurd wordt verzoek ik u rekening te houden dat het opgegeven adres mijn woonadres is en indien mogelijk het op mijn werkadres afgeleverd kan worden zoals aangegeven bij het aanmelden de defecte tablet.

met vriendelijke groet,

Mw. [REDACTED]
Tel: [REDACTED]
Rekeningnummer: [REDACTED]

Op 15-03-13 heeft Gail [REDACTED] het volgende geschreven:

- > Bedankt voor de snelle reactie maar het wordt nogal onmogelijk gemaakt als
- > er een pakket op een adres opgehaald wordt tijdens hele werkdagen.
- >
- >
- > Geachte klant,
- >
- > Volgend RMA-nummer werd toegekend aan uw aanvraag ontvangen op 15-03-2013
- > om 13:52 op naam van *Gail [REDACTED], NL [REDACTED] Amsterdam |
- > tel. 06 [REDACTED] en aangekocht bij *Kruidvat*:
- >
- > ItemSerienr.RMAM-1013 10.1 inch Tablet (Cherry Mobility)krb1212pc101309572
- > 200034*
- > * Het RMA nummer is het volgnummer dat u kan gebruiken om de reparatie op
- > te volgen op onze Track & Trace pagina (zie verder in deze mail).
- >
- > Het toestel zal opgehaald worden door DPD (zie tabel hieronder voor de dag
- > van ophaling).
- >
- > *Gelieve er rekening mee te houden dat er die dag op het opgegeven adres
- > iemand aanwezig moet zijn.* Indien het pakket niet kan worden opgehaald
- > wegens 'niemand aanwezig' zal een kost van €15 in rekening gebracht worden.
- >
- > Het apparaat dient te worden verpakt *in de originele verpakking, op haar
- > beurt schok- en stootbestendig verpakt in een andere doos (enkel de
- > originele verpakking is niet voldoende!)* en de verpakking dient gesloten
- > te zijn. *Goederen reizen steeds op risico van de klant!*
- >
- > Gelieve op de doos zeer duidelijk het RMA-nr te vermelden - zendingen
- > zonder vermelding van RMA-nr worden geweigerd. *U hoeft verder geen adres
- > te schrijven op de verpakking - de chauffeur brengt een sticker mee met al
- > de gegevens*.
- >
- > Voor herstellingen in garantie dient een copie van het aankoopbewijs te
- > worden meegestuurd.
- >
- > *Wanneer wordt u herstelling opgehaald?*
- >
- > Herstellingen aangemeld ...worden opgehaald op...tussen dinsdag 14u en
- > woensdag 14u-> donderdag*tussen woensdag 14u en donderdag 14u->
- > vrijdag*tussen
- > donderdag 14u en vrijdag 14u-> maandag*tussen vrijdag 14u en zaterdag 14u->
- > dinsdag*tussen zaterdag 14u en dinsdag 14u-> woensdag** *Als de ophaaldag
- > een feestdag is wordt uw herstelling de eerstvolgende werkdag opgehaald
- > (nooit op zaterdag!)*
- >
- > U kan de status van uw herstelling altijd checken op onze Track & Trace
- > pagina - u hoeft hiervoor

> enkel uw e-mail adres en RMA nummer in te geven.
>
> Wij danken u alvast voor het vertrouwen dat u in SSB stelt.
>
> *Het SSB team*
>
> Op 15 maart 2013 13:45 schreef Tabletsupport.eu het
> volgende:
>
>>

Wed, Apr 17 2013 18:53 - staff

Geachte,

uw tablet kon niet meer worden gerepareerd en moet worden omgeruild.

We wachten op de levering van nieuwe voorraad van de leverancier/Kruidvat.

De levering is voorzien voor de ze week. Uiterlijk begin volgende week moet u een nieuwe tablet in huis hebben.

We vragen u nog even geduld.

Mvg,

SSB

Wed, May 1 2013 20:16

Hierbij verzoek ik u aandacht voorgaande mail mail te schenken.
Indien u een klachten commissie heeft zou ik graag dat ook het adres van willen

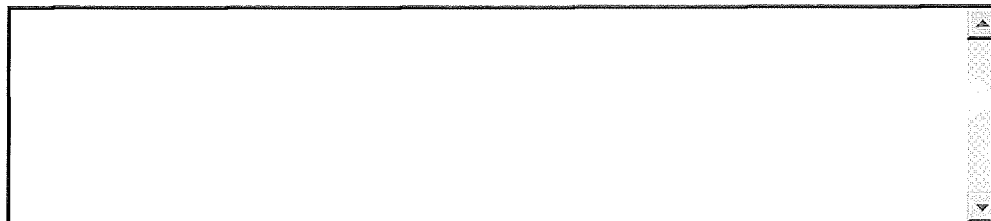
Met vriendelijke groet,

G 

Op 17 apr. 2013 18:53 schreef "Tabletsupport.eu"
het volgende:

>

Voer bericht in *



Voeg bestand toe

Browse...

Voeg reactie toe

Reset

Annuleer

