

Complaints - Courts Mammoth

Written by Administrator

Wednesday, 04 November 2009 16:22 -

 Pada 26/10/2009, saya ada membeli tilam Elite 5'x6'3"x8" Spring Mattress (BM589) di Courts Mammoth, Jalan Genting Kelang dengan harga RM99.00 dan caj penghantaran sebanyak RM89.00 dimana jumlah bayaran adalah RM188.00 (RM99.00 + RM89.00). Saya berurusan dengan seorang kakitangan bahagian jualan yang memperkenalkan dirinya sebagai Kak Zie (012-6100533). Disebabkan saya ingin menggunakan tilam tersebut dengan kadar segera, saya cuba mendapatkan pengesahan beliau sama ada bolehkah tilam tersebut dihantar pada hari ahad 01/11/2009.

Beliau berkata boleh, cuma masanya tidak dapat dipastikan sama ada pagi atau petang. Saya pun bersetuju dengan pengesahan tersebut dan terus membuat bayaran. Beliau telah memberi Sales Invoice dan nombor telefon bimbit beliau dan nombor telefon Courts Mammoth. Nombor telefon orang yang akan membuat penghantaran (transporter) tidak diberi.

Pada 02/11/2009, saya menunggu penghantaran yang dijanjikan. Saya menunggu sehingga jam 06:00pm dan disebabkan tiada sebarang panggilan dari pihak Courts Mammoth, isteri saya mula menelefon telefon bimbit Kak Zie lebih kurang jam 06:05pm. Kak Zie memberitahu penghantaran telah diuruskan tetapi lambat sebab hari hujan. Dia meminta kami terus menunggu.

Pada jam 07:17pm, saya cuba menelefon semula Kak Zie semula dan bertanyakan tentang hal penghantaran, tetapi jawapan yang saya terima mengelirukan saya. Beliau memberitahu transporter ada masalah, dan sebab itu pengantaran gagal dibuat. Saya bertanya semula, jika benar kenapa dia atau pihak Courts Mammoth tidak menelefon saya, dan kenapa dia membiarkan saya terus menunggu. Kak Zie seterusnya bertanyakan soalan dengan nada tinggi kepada saya. Beliau bertanya "kenapa awak tunggu? tak tahu lagi bila kami akan hantar...". Saya benar-benar kecewa. Dia memberitahu, dia akan menelefon saya semula.

Beberapa minit selepas itu, saya cuba menghubungi beliau tetapi tiada jawapan. Beliau kemudiannya menghantar SMS kepada saya berbunyi... "Dik tilam bhg penghantaran akan htr dalam mggu ni isnin atau selasa. Tq". Saya cuba lagi memanggil nombor beliau tetapi tiada jawapan.

Pada jam 07:29pm, saya menerima panggilan dari kakitangan Courts Mammoth yang memperkenalkan diri sebagai Mira (beliau menggunakan private number). Beliau meminta nombor kad pengenalan saya, tetapi sebelum itu saya bertanya apa yang sudah terjadi? Kenapa saya masih tidak menerima penghantaran yang dijanjikan?

Beliau memberitahu saya penghantaran tidak dapat dibuat kerana lori rosak (jawapan yang berbeza dari Kak Zie). Dan saya bertanya kenapa beliau memerlukan nombor kad pengenalan saya, beliau memberitahu beliau memerlukannya untuk menyediakan DN (Delivery Note) kerana ianya belum disediakan. Saya betul-betul kecewa dan bertanya "jika Delivery Note belum disediakan, ini bermakna tiada penghantaran untuk saya pada hari ini, dan bagaimana awak boleh memberi alasan lori rosak...?".

Beliau hanya diam dan tidak menjawab soalan saya. Saya benar-benar kecewa dengan perkhidmatan yang diberikan dan mula terasa seperti dipermainkan. Mira seterusnya berjanji yang saya akan menerima penghantaran tersebut pada 02/11/2009 jam 08.00pm. Kerana tiada pilihan, saya pun bersetuju.

Pada 02/11/2009 jam 07:30pm, saya pun mula menunggu. Pada jam 07:50pm, saya menelefon semula telefon bimbit Kak Zie kerana Mira tidak memberi nombor telefonnya kepada saya. Saya cuba memanggil beliau untuk bertanya hal penghantaran tetapi tiada jawapan. Saya kemudian cuba menelefon nombor telefon pejabat iaitu nombor telefon Courts Mammoth tetapi juga tiada jawapan.

Saya merasa amat-amat kecewa dengan perkhidmatan Courts Mammoth dan sikap kakitangannya yang tidak profesional. Mereka membuat janji kepada saya tetapi tidak menunaikannya. Malahan saya rasa ditipu dan

Complaints - Courts Mammoth

Written by Administrator

Wednesday, 04 November 2009 16:22 -

dipermainkan. Saya sangat bimbang kerana saya telahpun membuat bayaran penuh, tetapi masih tidak menerima penghantaran barang yang dibeli sehingga hari ini. Saya bimbang sekiranya wujud penipuan didalam urusan ini. Diharap mendapat perhatian pihak tuan sewajarnya.
◆
Status : Matter has been accelerated to Courts Mammoth Officers for their action.

Ms. Matheevani Marathandan
Legal Executive/ Complaint Handling Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
National Consumer Complaints Centre
E-mail :
vani@nccc.org.my
</p>