

TomTomToll

2014-01-03 19:44 (Kommentare: 0)

Wieder einmal gibt es erfreuliches zu berichten und die Gerüchte von der Service-Wüste Deutschland weit weg zu schieben.

Beteiligte: [TomTom](#), [Polo](#) und mein Navigationsgerät ...

1. Akt: Polo Motorrad (Köln)

Es begab sich zu jener Zeit, dass mein TomTom mich darüber in Kenntnis setzte, dass es nun aus sei mit dem Navigieren, mangels Elektrizität.

Warum auch immer, wenn das TomTom nicht lädt, muss also die Halterung der Grund sein (denn zu Hause an der Steckdose lädt es ja den Akku). Also ab nach Polo und eine neue Halterung gekauft.

Leider erfolgte zu Hause direkt nach dem Austausch der Halterung die Ernüchterung: da Navi lud immer noch nicht. Also ein typischer Fall von [DOA](#). Denn es konnte ja nur das "aktive Dock" sein, denn im Auto an der PKW Halterung lädt das TomTom ja, ebenso an der 240V Steckdose zu Hause.

Macht nix, ich bin ja gerne bei Polo (doch, in den richtigen Läden kann shoppen auch Spaß machen!). Ich erkläre bei Polo mein Problem, hätte gerne eine Ersatzhalterung, würde diese aber gerne testen bevor ich zu Hause merke, dass ich ggf. ein weiteres DOA Gerät habe. Ist aber kein Problem! Doch, leider war es eines. Denn auch diese Halterung verweigert die Zusammenarbeit mit dem Navi. Wir tauschen Blicke über den Tresen aus.

"Kein Problem, nehmen wir einfach eine andere Halterung!".

Man(n) verschwindet im Lager und erscheint mit einer neuen Halterung. Ausgepackt, angesetzt ... geht nicht!

Wieder tauschen wir Blicke aus, die dieses Mal jedoch schon deutlicher verzweifelter aussehen müssen.

"Moment, nehmen wir zum Testen mal eine Halterung von einem Gerät."

Wieder kommt Man(n) zurück aus dem Lager, dieses Mal im Gepäck ein niegelneues Gerät, frisch im Karton.

Der Karton wird geöffnet und zu Testzwecken wird die Ladehalterung ... und nichts tut sich.

Ich berichte noch einmal, dass das Gerät prinzipiell funktioniert. Man muss halt nur zu Hause an der Steckdose laden oder im PKW, nur das Motorrad verweigert hartnäckig die Zusammenarbeit per Ladestation.

"Im Auto klappt es? Da lädt das Navi?"

Ich bestätige und mit einem "Das will ich jetzt wissen, mein Auto parkt vor dem Geschäft ..." entfleucht der Polo-Mitarbeiter durch den Eingang und deutet mir an ihm zu seinem Auto zu folgen.

Und - selbstverständlich - das Navi schaltet sich selbstständig ein und fängt an zu laden.

Zwei Schultern zucken gleichmäßig nach oben doch leider ... eine Erklärung gab es nicht.

Da ich mit geschätzt knapp einer Stunde die Zeit des Polo Mitarbeiters schon reichlich leider aber vergeblich in Anspruch genommen habe, bedanke ich mich und wir beschliessen letztendlich, dass ich das Gerät nach TomTom einsenden muss.

2. Akt: TomTom

Da das Gerät - abgesehen vom Laden - einwandfrei funktioniert ging es dann bis zum Ende des Jahres im "ich-lade-zu-Hause" Prinzip weiter. Dabei habe ich dann auch für mich neue Funktionen (z. B. Einstellungen der Displayhelligkeit, Abschalten zwischen Absagen, ...) kennen gelernt und irgendwie ging es dann auch immer.

Als das Jahresende näher rückt, wird es immer unwahrscheinlicher eine Möglichkeit zu bekommen, noch zu fahren. Daher reihe ich mich am 23. Dezember in die Schlange der Weihnachtswahnsinnigen ein und schicke mein Navi zur Reparatur an TomTom. Dafür hatte ich mich zuvor schlau gemacht: auf die Seite von TomTom gehen, RMA einleiten, die erzeugt ein PDF und aus diesem schneidet man dann den Paketaufkleber aus und klebt ihn auf das Paket. Dann muss man noch nicht einmal Porto bezahlen. Fein! Die Reparaturkosten betragen fix 105,- Euro.

Heute (3. Januar 2014) rattert es vor der Tür, ein UPS Wagen stoppt und der herausspringende Fahrer bringt mir mein TomTom.

Zur Erinnerung: zählt man die Werkttage zwischen dem Absenden des defekten Gerätes und der Rücksendung, kommt man auf 3(!) Werkttage!!(!)

In einem Anschreiben teilt man mir mit, dass das mir zugesendete Gerät eine neue Seriennummer hat, es handelt sich um ein generalüberholtes Austauschgerät, welches besser in Schuss ist als mein eingesendetes - nahezu neuwertig, nur ein kleiner, minimalster Kratzer.

Durch die neue Seriennummer ist eine neue Verknüpfung des Gerätes mit meinen gekauften Karten notwendig. (Gerät per USB mit dem PC verbinden, einschalten, im eingeschalteten Zustand Karte herausnehmen und sofort wieder einstecken, den Anweisungen auf dem Bildschirm folgen, bereits gekaufte Karte nochmals auf das Gerät übertragen, fertig)

Das Beste nun zum Schluss, der erste Satz im Begleitschreiben von TomTom:

"Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass wir Ihr Produkt im Rahmen unserer Garantie ausgetauscht haben ..."

Mein Gerät war fünf Jahre alt. Das nenn ich mal eine lange Garantiezeit und Kundenfreundlichkeit!

Kommentare

Einen Kommentar schreiben