Chat van zaterdag 12 januari

11:41

Proximus Assistant

Goedemorgen Luc, u spreekt met Imane.
U heeft een track and trace code nodig? 11:10

11:10 Correct. Dit voor een tv box die vorige week ter vervanging werd opgestuurs

Proximus Helpdesk

Graag had ik je klantennummer of telefoonnummer, je naam en voornaam, geboortedatum en adres dan kijk ik het even voor je na. 11:10

11:11 050281083 luc zwartjes, 20/09/1964. Sint-Blasiusstraat 3 8020 Waardamme-Oostkamp

11:12 Ik belde zojuist met een collega, hij gaf me deze code maar BPost herkent die

Typ je bericht

AA proximus.be

11:41

Proximus Assistant

11:12 Ik belde zojuist met een collega, hij gaf me deze code maar BPost herkent die niet:

Proximus Helpdesk

Dank u, normaal krijgt u een mail van Bpost zelf met de track and trace code.
Die kunnen wij niet nakijken.. 11:12

11:12 R000000020AAAAHH1J

Proximus Helpdesk

Ik vind het ook niet terug in uw order. 11:13

Ja, dit is het ordernummer van bij Proximus. Daar heeft Bpost inderdaad niets aan. 11:13

Ik heb van BPost geen bericht

Typ je bericht

AA proximus.be

11:41

Proximus Assistant

11:14 Ik heb van BPost geen bericht gekregen, dat is het probleem. Wel een brief met de mededeling dat ik het toestel moet afhalen bij ee. Postpunt & label om oude terug te zenden

Proximus Helpdesk

Ik raad u aan om even naar Bpost zelf te bellen, die gaan u meer informatie kunnen geven. 11:14

aangezien het pakje van bpost uit word verzonden. 11:14

11:15 Ik ben naar alle postkantoren in de buurt geweest met mijn identiteitskaart en ze vinden niets

Proximus Helpdesk

Goh, dat is lastig. 11:15

Typ je bericht

AA proximus.be

11:41

Proximus Assistant

Goh, dat is lastig. 11:15

11:15 Zij zeggen dat Proximus normaal ook de trackingcode krijgt, en dat jullie dit moeten bezorgen aan mij

Proximus Helpdesk

Wij hebben in ons systeem geen trackingscode meneer. Anders had ik u die allang kunnen meegeven natuurlijk. 11:16

Het kan ook zijn dat we eerst uw oude toestel moeten ontvangen, alvorens het nieuwe wordt gestuurd. 11:17

11:17 Dus zit ik vast, ik kreeg gisteren wel een sms dat ik het oude toestel voor 27 jan moet binnenbrengen anders 145 eur boete, maar ik heb het nieuwe nog niet

Typ je bericht

AA proximus.be

11:41

Proximus Assistant

Dus dan is er nog geen zending bekend bij Proximus. 11:17

Bpost* 11:17

11:18 Het gaat over een tvbox, ik moet eerst van jullie de nieuwe krijgen voor ik de oude opstuur

Proximus Helpdesk

Ah, een tvbox. Nee, dan gaat het inderdaad niet op die manier. 11:18

11:18 En wat is de info bij die bestelcode van jullie?

Proximus Helpdesk

Ja meneer, mijn excuses. ik vind hier echt geen trackingscode in mijn 11:19

Typ je bericht

AA proximus.be

11:42

Proximus Assistant

echt geen trackingscode in mijn systeem. 11:19

11:19 R00000020AAAAHH1J

11:19 Va. Waar komt dat pakket, wanneer verzonden?

Proximus Helpdesk

Dat de zending is gestart op 1/01 11:19

11:19 Misschien kan ik met die info bij BPost

Proximus Helpdesk

10/01* 11:19

11:20 Ah, pas eergisteren verstuurd?

Proximus Helpdesk

Typ je bericht

AA proximus.be

11:42

Proximus Assistant

11:20 Ah, pas eergisteren verstuurd?

Proximus Helpdesk

Ja! 11:20

11:20 Toen ik gusteren belde zij men ne op 4 januari?

Proximus Helpdesk

4 januari? Dan had u die allang moeten hebben.. 11:21

11:21 Als u die code bekijkt: is het toestel nu op 10 of 4 januari verstuurd?

Proximus Helpdesk

10 11:21

Typ je bericht

AA proximus.be

11:42

Proximus Assistant

11:21 Als u die code bekijkt: is het toestel nu op 10 of 4 januari verstuurd?

Proximus Helpdesk

10 11:21

11:22 Want als het 10 is kan het inderdaad dat ik nog geen mail van BPost heb

Proximus Helpdesk

Nee, dermee 11:22

11:22 Ok dan wacht ik af

Proximus Helpdesk

Ja en anders even bpost terug contacteren. 11:22

Typ je bericht

AA proximus.be

11:42

Proximus Assistant

contacteren. 11:22

Had u verder nog andere vragen? 11:22

11:23 Neen, ik wacht af

Proximus Helpdesk

Dan wens ik u een fijne dag verder! 11:23

Mvg, Imane 11:23

★★★★★ 11:23

Hoeveel sterren geef je ons gesprek? Dan kunnen we je volgende keer nog beter helpen 👍 11:23

Typ je bericht

AA proximus.be