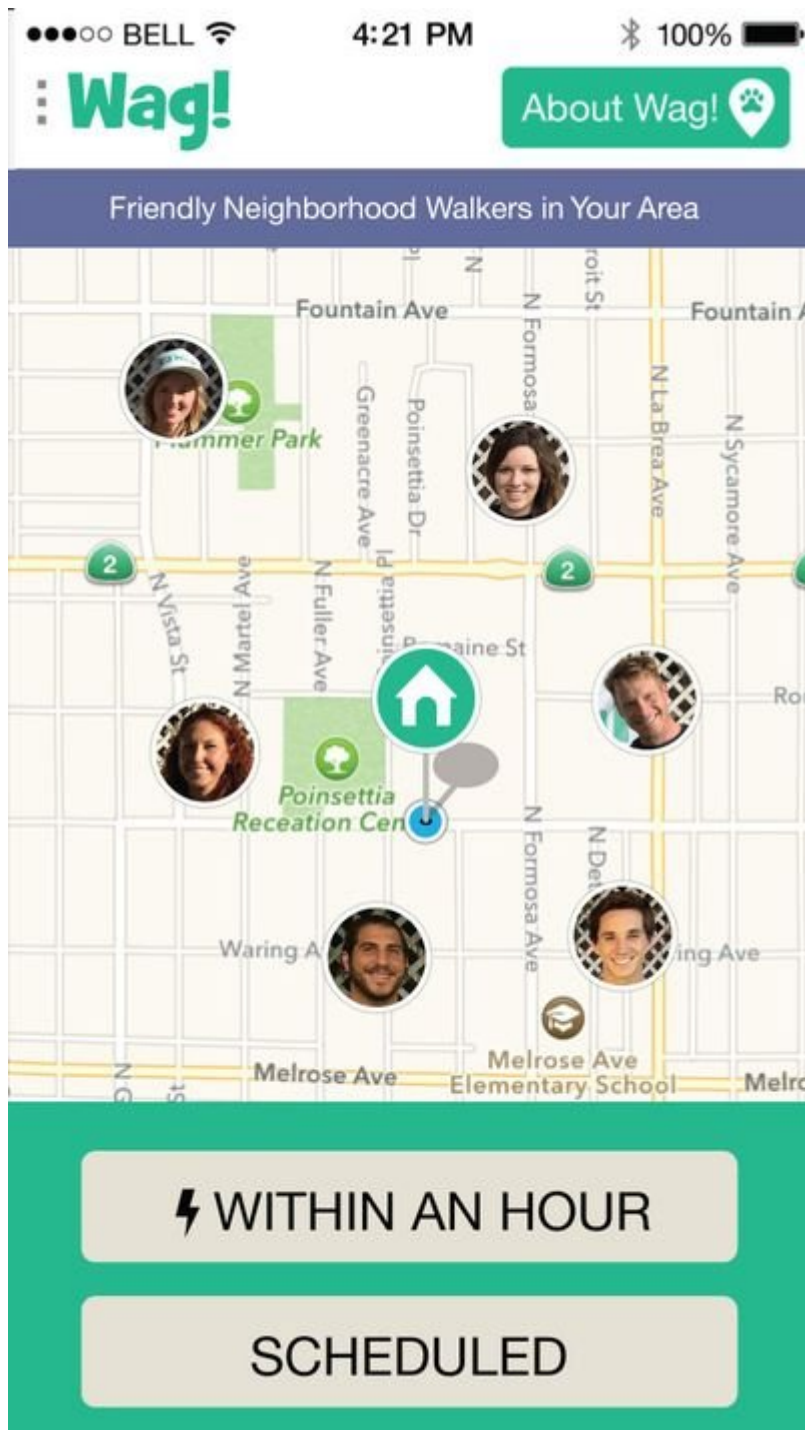




درست زمانیکه « اوبر » و سرویس‌های مشابه، با انواع و اقسامی از شکایات دست و پنجه نرم می‌کنند، سرویس‌های خدمات‌رسانی به حیوانات خانگی هم مشکلات مشابهی را از سر می‌گذارند. آن‌ها مشتریانی دارند که ناراضی‌اند و از سهل‌انگاری‌ها و تلاش برای سرپوش گذاشتن بر این سهل‌انگاری‌ها گلایه‌مند هستند. البته کسب‌وکار خدمات‌رسانی به حیوانات خانگی آنقدر سود دارد که بتوان به همه مشتریان ناراضی پیشنهاد حق‌السکوت داد.

طبق آمار سال گذشته، آمریکایی‌ها حدود ۷۰ میلیارد دلار خرج حیوانات خانگی خود کرده‌اند. پس تعجبی ندارد که در این کشور استات‌آپ‌هایی پیدا شوند و بخواهند از این دریای پول، درآمد صید کنند. طی سال‌های گذشته، شرکت‌هایی تأسیس شده‌اند که خدمات آنلاین سگ‌گردانی و مراقبت از حیوانات ارائه می‌کنند اما هر از گاهی گم شدن یا از دست رفتن سگ یکی از مشتریان، این شرکت‌ها را به دردسر می‌اندازد.

چندی قبل یکی از مشتریان سرویس سگ‌گرانی Wag ، شرکت Wag Labs را متهم به سهل‌انگاری در یافتن سگ گمشده‌اش کرد و مدعی شد این شرکت به منظور سرپوش گذاشتن بر این موضوع، به وی پیشنهاد حق‌السکوتی ۲۵۰۰ دلاری کرده است. Wag Labs در نامه‌ای به یکی از مشتریانش نوشته است: « اگر ظرف مدت ۲۴ ساعت، در همان شبکه‌های اجتماعی که به سرویس Wag اتهام زده‌اید اعلام نکنید که اشتباه کرده‌اید و از Wag عذرخواهی نکنید، این شرکت همه تلاش خود را خواهد کرد تا پاسخ قاطعی به اکاذیب شما بدهد».



### سرویس Wag به روشی مشابه اوبر کار می‌کند

Wag Labs با رد ادعاهای مشتری خود مبنی بر پیشنهاد حق‌السکوت اعلام کرده که برای یافتن این سگ تلاش زیادی کرده است، فردی متخصص را استخدام کرده است و پاداشی هزار دلاری برای یابنده سگ در نظر گرفته است. سرویس Rover که نسبت به Wag خدمات متنوع‌تری ارائه می‌کند هم با چنین مشکلاتی مواجه است. مدتی قبل سگ یکی از مشتریان زمانی که تحت نظارت این سرویس بود به داخل استخر افتاد. Rover در بیانیه‌ای با صاحب سگ احساس همدردی کرد: «ما عمیقاً از وقوع این حادثه غم‌انگیز ناراحت هستیم.» در سال ۲۰۱۵ هم فردی اعلام کرد که Wag، سگ‌اش را گم کرده و برای یافتن آن تلاش کافی نکرده است. در نهایت این سگ در تصادف یک خودرو کشته شد. در حادثه مشابه دیگری مشتری Wag بعد از گم شدن سگ خود تصمیم گرفت با استفاده از تصاویر دوربین‌های مدار بسته بفهمد چه بلایی سر سگ‌اش آمده است که اینکار خیلی به مذاق Wag خوش نیامد. این مشتری می‌گوید: «آنها بیشتر ترجیح می‌دادند که روی ماجرا سرپوش بگذارند تا اینکه در یافتن سگ، به من کمک کنند.» این سگ نیز در نهایت کشته شد و شرکت، چکی ۴۰۲ دلاری جهت تدفین سگ برای

صاحبش فرستاد.

هرچند چنین شرکت‌هایی از امکانات فضای دیجیتال و حتی استفاده از افراد مشهور برای تبلیغ خدمات خود بهره می‌برند، اما با دردسرهایی مشابه سایر کسب‌وکارهای اینترنتی مواجه هستند و در مواردی، برای به کرسی نشاندن حرف خود، پول زیادی هم خرج می‌کنند. Wag در وبسایت خود به مشتریان اطمینان داده است که از افراد کارآزموده و مناسب برای نگهداری از سگ‌ها استفاده می‌کند. هر دو نرم‌افزار Wag و Rover از روش امتیازدهی نظیر شرکت اوپر استفاده می‌کنند.

منبع:

[بلومبرگ](#)

تاریخ انتشار:

28 مهر 1396

---

نشانی منبع:

<https://www.shabakeh-mag.com/news/world/10258/%D9%88%D9%82%D8%AA%DB%8C-%DB%8C%DA%A9-%D8%B3%D8%B1%D9%88%DB%8C%D8%B3-%D8%A2%D9%86%D9%84%D8%A7%DB%8C%D9%86-%D8%B3%DA%AF%E2%80%8C%DA%AF%D8%B1%D8%AF%D8%A7%D9%86%DB%8C%D8%8C-%D8%AF%DA%86%D8%A7%D8%B1-%D8%AF%D8%B1%D8%AF%D8%B3%D8%B1-%D9%85%DB%8C%E2%80%8C%D8%B4%D9%88%D8%AF>