

HORKÁ LINKA

Počítač mi oznámil, že se porouchal.

Potom pípl a napsal mi roztřeseným písmem, že se mám obrátit na podnik, v němž jsem ho koupil. Poslechl jsem a vytočil jsem telefonní číslo. Po krátké hudební předehře se ve sluchátku ozval ženský hlas.

„Pokud voláte poprvé, stiskněte laskavě dvojku.

Voláte-li podruhé, zmáčknete jedničku. Voláte-li kvůli minulému telefonátu, volte trojku. Jestliže jste dosud nikdy nevolal, zvolte čtyřku a počkejte, až vám některý z našich zaměstnanců bude k dispozici.“

Po dixielandové melodii se ozvala slečna, která mne požádala o několik informací. Nadiktoval jsem jí své jméno, adresu, telefonní číslo, typ přístroje, datum a místo nákupu, číslo výrobku, číslo i datum záruky. Nabídl jsem jí i datum svého narození, ale neměla o ně zájem. Místo toho chtěla vědět, proč jsem si koupil právě tuto značku. Zajímalo ji, zda na mne zapůsobila reklama v tisku, v rozhlasu nebo v televizi. Nebo jestli mi dal tip k nákupu známý. Kolik je mu let a jaký má počítač. Vše si poznamenala do podnikového počítače, který byl na rozdíl od mého v pořádku. Nakonec mi sdělila, že jsem získal zákaznické číslo, takže mne může spojit s horkou linkou. Popřála mi hezké odpoledne a začala zpívat árii z Carmen. Po chvíli jsem zjistil, že nezpívá slečna, ale nějaká operní pěvkyně. Zpívala proto, že horká linka byla obsazena.

Pak mne nějaký mužský hlas vyzval, abych měl strpení. Abych se nenudil, pustil mi houslový koncert. Nakonec se ozval odborník.

„Máte počítač před sebou?“ zeptal se.

Řekl jsem, že ho mám ve vedlejším pokoji. Technik si povzdychl nad mou nešikovností a popřál mi příjemný den. Bylo to vhodné přání, protože zbytek odpoledne jsme se ženou stěhovali nábytek, abychom pro počítač udělali nové místo u telefonu. Zahřál jsem se stěhováním natolik, že jsem se rozhodl zavolat znovu horkou linku až druhý den. Už od rána však byla obsazena. Vyslechl jsem Carmen a jiné árie.

Když se mi konečně podařilo navázat spojení, sdělila mi nějaká slečna, patrně sboristka, že všichni technici jsou zaměstnání (zřejmě odklizením jevištních kulis) a že se mi některý z nich ozve, jakmile bude volný.

Po několika klavírních koncertech na mne přišla řada.

„Podívejte se, jestli elektrický kabel počítače a kabel monitoru jsou správně zastrčeny do zástrčky,“ žádal mne přísně technik.

Položil jsem sluchátko a šel jsem to udělat.

„Co to bylo za zvuk?“ ptal se odborník, když jsem se vrátil celý udýchaný zpod stolu.

„Náš pes. Seděl u zástrčky. Chtěl se mazlit.“

Muž si oddychl, protože se zřejmě obával, že mlaskavý zvuk vydával počítač. Pak mne požádal, abych stroj zapnul. Udělal jsem to, ale vtom nás přerušili. Vytočil jsem znovu číslo. Bylo obsazeno. Když jsem se konečně dovolal, řekl mi ženský hlas, že linka je přetížená. Pokud volám poprvé, mám stisknout dvojku, volám-li podruhé, jedničku, volám-li kvůli minulému telefonátu, mám volit trojku. Jestliže jsem ještě nikdy nevolal, mám vytočit čtyřku. Protože jsem volal kvůli minulému telefonátu, zmáchl jsem trojku. Jiný velmi svěží ženský hlas mi poblahopřál ke správné volbě a sdělil mi, že počet telefonátů kvůli minulým telefonátům je bohužel tak velký, že zatím není možno mne spojit. Mohu však stisknout