



# Доктор для ручек



*Алексей Исаков –  
руководитель единственного  
в России сервисного центра  
по обслуживанию и ремонту  
пишущих инструментов.  
Когда-то он был инженером,  
а теперь – «лечит» авторучки,  
которые стекаются в его  
мастерскую со всех концов  
страны*

— Алексей, вы руководитель единственного на всю Россию сервисного центра. Интересно, с чего вы начинали?

— У моего деда был замечательный настольный набор из мрамора. Там мной и была обнаружена авторучка. Учился я тогда в первом классе, мальчиком был любознательным и решил выяснить, как она сделана и главное – что у нее внутри. Разобрав все до последней детали, я сделал глубокомысленное заключение, что авторучки сложный и хитроумный механизм. Правда, после моих опытов дедушкино «вечное перо» погибло.

Я окончил школу, с удовольствием отучился в Московском авиационном институте, поработал инженером, затем сервисным менеджером в компании «Алина электроник». А когда в 2001 году компания «Консул» подыскивала руководителя отдела по обслуживанию пишущих инструментов, эту должность предложили мне. Я немедленно согласился. В это же время в сервис пришел талантливый мастер Олег Ишунин. Вдвоем мы постарались максимально улучшить обслуживание клиентских ручек. Олег – это человек с настоящими золотыми руками и также увлечен ручками. Вот таким «тернистым» оказался наш путь к авторучкам.

— А какие ручки особенно нравятся?

— Как ни странно, я отдаю предпочтение старым моделям фирм – Parker, Waterman и Caran d’Ache. Мне кажется, что раньше ручки делали гораздо интереснее. Не могу не отметить изумительные коллекции Montegrappa, но к ним я отношусь скорее как к произведениям искусства или ювелирным шедеврам.

— Интересно, какие авторучки приносят клиенты и чем непосредственно занимается сервисный центр?

— С 2004 года наш сервисный центр входит в холдинг «еБазар». В штате сейчас четверо сотрудников, и каждый из них действительно большой мастер в своем направлении. Особого совершенства мы достигли в реставрации перьев. Если не удастся заказать поврежденные детали,



то стараемся восстановить их. По возможности, мы пытаемся вернуть к жизни любой пишущий инструмент.

На сегодняшний день наш сервисный центр сертифицирован на обслуживание ручек Parker и Waterman, а также брендов Montegrappa, Caran d'Ache и Dunhill. Но не было случая, чтобы мы отказывали тем, кто приходит к нам за помощью с авторучками других фирм. Мы стараемся придерживаться правила: клиент должен быть доволен нашей работой!

**— А каковы самые типичные неполадки, которые приходится устранять?**

— Особенно часто обращаются с просьбами отремонтировать перо, которое является наиболее уязвимой частью ручки. С ним необходимо обращаться крайне бережно, ни в коем случае нельзя слишком сильно нажимать на ручку во время письма — перо может погнуться. Владельцам ручек следует иметь в виду, что в случае, если ручка повреждена по вине клиента, то гарантия производителя не действует. (Кстати, мы даем гарантию на всю нашу работу.)

Бывают и нестандартные случаи, когда приносят искореженные до неузнаваемости авторучки. И на естественно напрашивающийся вопрос, что же все-таки делали с ручкой, клиент невозмутимо отвечает: «Играл в дартс».

**— А если перьевая ручка выбрана неправильно, неудобно писать, не подходит перо? Есть ли выход?**

— Мы предложим подобрать перо, соответствующее стилю письма клиента. Каждый сможет выбрать для себя оптимальный вариант. Бывают и более специфические просьбы: иногда просят поставить специальное перо для левши или каллиграфическое перо. Но это бывает довольно редко.

**— Сколько времени занимает ремонт?**

— Если все запчасти имеются в наличии, то максимум — десять дней. Если каких-то деталей нет, то мы всегда можем связаться с заводами и заказать необходимое. Это, конечно же, потребует времени.





— Предположим, что человек живет далеко от Москвы, а ему необходимо отремонтировать ручку?

— Нет проблем! У нас есть региональные партнеры, сотрудничающие с компанией «ЕБазар». Доставку ручек Parker и Waterman мы берем на себя. Обладатели авторучек других марок могут прислать нам ее либо экспресс-почтой, либо через наших региональных партнеров. Но в этом случае расходы по доставке клиент оплачивает сам.

— А что делать, если возникли сложности с ручкой из лимитированной серии?

— Увы, но такие ручки подлежат отправке на завод, и уже там на месте принимают решение, что с ней делать. Если авторучку невозможно отремонтировать (например, деталей для нее уже нет в наличии), то клиенту, скорее всего, предложат что-нибудь из другой коллекции. В таких ситуациях — подход сугубо индивидуальный, если мы беремся за ремонт таких ручек, то стараемся максимально сохранить дизайн и заводскую технологию.

— Через ваши руки прошло немало авторучек. Случалось ли что-нибудь необычное?

— Помню, как к нам обратились офицеры — их ручка-талисман пострадала во время боевых действий в одной из «горячих точек». Бывает, приносят не дорогие, но памятные авторучки; мы отремонтировали ручки, подаренные Эйзенхауэром, иранским шахом, королем Иордании Хусейном, ручки, предназначенные для членов правительства.

Особенно интересно работать с семейными реликвиями. Был такой случай: клиенту, работающему в ООН в Нью-Йорке, досталась в наследство от деда авторучка. У нее было повреждено перо, и в США он не нашел, где отремонтировать. Представьте себе, как был удивлен ее владелец, когда в России мы поменяли перо за полчаса.

А однажды нам принесли ручку Parker, выпущенную к 50-летию правления королевы Елизаветы Второй. Клиент поведал печальную историю: ручка упала на кафельный пол, и украшавший колпачок аметист разбился. Пришлось потратить массу времени на подбор камня, но в итоге мы нашли похожий топаз. Даже огранку смогли подобрать практически такую же. Все получилось просто замечательно, и главное — авторучка обрела свой прежний вид.



*Мастерство специалистов сервисного центра выручает и в, казалось бы, безнадежных случаях. На фотографиях несколько таких примеров. До и после ремонта*



**— Пожалуйста, посоветуйте нашим читателям, как правильно ухаживать за авторучками.**

— Советы предельно просты. Во-первых, с ручкой следует обращаться бережно, носить ее в специальном футляре, держать на письменном столе и не бросать где попало. Во-вторых, заботиться о ней: чем чаще вы будете промывать свою ручку, тем лучше она будет писать (особенно это важно для тех, кто предпочитает писать черными чернилами). Если вдруг чернил под рукой не оказалось, не пробуйте заправлять ручку тушью. Не пытайтесь отполировать ручки подручными средствами из ближайшего хозяйственного магазина. Лучше уберите ее в футляр, потому что подобные эксперименты обычно заканчиваются для вашей любимой ручки трагически.

И теперь самое главное. Никогда не занимайтесь ремонтом испорченной авторучки самостоятельно. Не поленитесь и привозите «большую» в наш сервисный центр. Мы сделаем все возможное (и невозможное), чтобы спасти ее!



*Адрес сервисного центра:  
Москва, ул. Новослободская, дом 24,  
строение 5, офис компании eVaazar  
Тел.: (495) 775-51-10, доб. 108*



# Pen World

ЖУРНАЛ О МИРЕ ПИСЬМА ДЛЯ ЦЕНИТЕЛЕЙ РОСКОШИ

Эти и другие материалы журнала «Мир Ручек»  
Вы можете найти на сайте [www.ElitePen.ru](http://www.ElitePen.ru)

**Copyright © ООО «Мир Ручек»**

Все права на материалы охраняются в соответствии с законодательством РФ.  
Любое использование возможно только с письменного разрешения правообладателя.