



现代快报3·15家电维修热线即日开通

家电维修的烦心事 我们帮您解决

随着现代居家生活品质的提升以及智能化趋势,越来越多的家电产品与品质生活联系在一起,除彩电、冰箱、洗衣机、空调等大件外,净化器、净水器、洗碗机等各类型小型家电产品也成为购买的焦点。家电市场消费升级的同时,有关家电产品购买、售后等相关投诉也持续发酵。

即将到来的3·15消费者权益保护日,为保护消费者的合法权益,维护家电市场的平稳健康发展,现代快报商业周刊将推出3·15家电维修维权活动,开通025-84783632、84783543,倾听消费者维权中的难题,为消费者和商家搭建起健康消费、合法维权的桥梁,共建和谐健康的消费新环境。

现代快报记者 刘德杰



制图 李荣荣

新消费,我做主

碰到商家大力度促销,买到心仪的家电自然可喜。然而,在一片热闹的购物气氛中,偶尔也会出现一些引起消费者投诉的问题。

不少消费者在购买家电的过程中,有没有经历过以下棘手问题:售前咨询没有做全面,购买过程中商品性能、价格没有问仔细,售后没有关注保修、退换货问题,商品发票没有保存……

根据中国消费者协会发布的2015年第三季度全国消协组织受理投诉情况显示,家用电子产品以27158件的投诉量高居商品投诉类榜首,占商品投诉总量的三分之一。当下,鉴定难、维修难、索赔难,成为消费者维权中的痛点。

网购消费陷阱,懂得识别

当下,网购也成为消费购买家电的重要渠道。然而,网购热潮的背后也是层出不穷的投诉:虚假宣传、偷换概念、送货安装不及时等。这让原本应该省心、便捷的网购,变得麻烦多多。

消费者在网购家电时,最好先向品牌的官方客服确定网上渠道是否得到授权,对卖家给出的信息应进行核实。其次,消费者也要有维权意识,可保留销售商提出担保或承诺的邮件、截图或聊天记录。线上之外,不少消费者在实体店购买家电时,售后

多年来,现代快报商业周刊一直坚持开通3·15消费维权热线,不仅帮助消费者解答购物中的难题,还积极推进消费维权问题的解决,为消费者和商家之间搭建沟通协调的桥梁,营造和谐健康的新消费环境。

去年3·15期间,商业周刊接到郑群老人关于家中海尔空调存在问题的投诉,老人家中的海尔空调存在的质量问题多年没有解决,现代快报商业周刊接到投诉后,积极与品牌商沟通,帮老人家解决了存在多年的问题。

为此,郑老还给现代快报送来了锦旗,这也鞭策我们将栏目持续地做下去,为消费者实实在在地解决维权难题。

问题也成为维权的集中区。业内人士提醒,消费者应注意保存购物凭证,以免日后维权时缺少证据。

在购买家电时要保留发票、“三包”凭证等,而且上面不仅要有购物时间、地点、经销商名称等重要信息,对于企业的额外承诺和消费者的特别要求,也应进行特别标注。

此外,售后人员上门维修时,要让对方详细填写保修卡,并保留换下来的配件,以便事后出现问题时作为投诉证据。

有事儿您说话

2014年3月15日,新修订的《消费者权益保护法》给网购消费者提供了维权通道,网购消费者也可以享受到“7天无理由退货”的特权。去年3月15日开始实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》,又将“7天无理由退换货”的权利升级,消费者购物维权将会得到更大的保障。

新消费我做主。此次中国消费者协会发布的2016年消费维权主题,针对新的消费环境下存在的维权难题,创新消费者维权保护机制的同时,也将营造出消费者能做主消费的良好环境。即日起,现代快报3·15家电维修热线025-84783632、84783543将正式开通,在这期间,我们将热心倾听消费者家电维修过程中的各种需求,一方面了解当下家电受市场中存在的不良销售及行为,另一方面也将积极帮助消费者解决家电维修中的难题,共同推进新消费环境下的家电消费。

如果您在家电购买中碰到难题,在家电售后维权中遇到烦心事,或者是遇到网购维权难等问题,都可以随时拨打现代快报3·15家电维修热线,说出您的消费痛点或者维权难题,我们将帮您维护合法的消费权益。

五星电器率先宣布 空调安装费和材料费全免

进入三月,空调需求旺季到来,但从市场现状来看,销量上去了,“信誉”却下来了,当下备受“吐槽”的便是空调安装售后的各种诟病。

五星电器宣布,三月大促期间,在五星购买空调的消费者可享受九大特权,其中最具有“行业革命性”的就是五星将免除空调安装的全部安装费和材料费。同时在五星购买的空调一年内还可免费充氟、移机。值得关注的是,即日起消费者的空调无论是否购自五星,均可参加五星会员1元积分换购免费空调清洗服务。

安装费用全免

五星电器为消费者算了一笔账,以消费者最常购的3P柜机和1.5P挂机为例,根据不同安装环境,3P柜机安装消费者可节省180-1000元;1.5P挂机可节省40-730元。

去年以来,空调行业库存高,整个行业在频繁价格战的攻势下,毛利空间越来越小,这也造成售后安装费用成为厂商获利的“重要来源”。对此,五星电器空调事业部负责人表示,抬高商品价格的现象绝对不会在五星电器出现,消费者可以放心购买。五星电器以空调批发起家,已有20多年空调经营史,是格力、美的、海尔、三菱电机等众多大品牌的一级直供合作商,且自建有专业的空调安装队伍,无论

在价格和售后服务质量上均有强大优势,取消的安装费用将摊薄于五星电器的营销成本之中,绝对不会让消费者“买单”。

专业售后超时赔付

业内人士表示,在家电零售行业,除了诚信的价格外,“过硬”的售后服务更是赢取市场的“法宝”。五星电器的空调售后团队是一支强大的“后备军”,在前台完成销售工作后,售后人员便即刻接单领取安装任务,保证准时上门服务,超时赔付。

在拥有二十多年经验的王牌团队里,“让顾客百分百满意”成为所有人的共识。不管是年轻的“新人”还是几十年经验的“老将”,都兢兢业业地对待每一个安装维修任务,保证零投诉率。

戴鹏

时尚动态

Tokidoki登陆连卡佛



tokidoki淘奇多奇AW16 成衣发布会

叛逆又充满正能量的美国潮流品牌tokidoki淘奇多奇潮星人家族与大中华区首屈一指的精品百货大上海时代广场连卡佛一同举办“tokidoki淘奇多奇潮星人家族”系列活动,共同探索tokidoki世界的奇幻新旅程。

活动当天,tokidoki全球艺术总监及联合创始人Simone Legno先生带来了tokidoki淘奇多奇AW16男女成衣系列新品发布会及自己的部分经典原创画作。连卡佛作为时尚高地,吸引了全球众多潮流爱好者聚集于此,tokidoki淘奇多奇的粉丝更是蜂拥而至,Simone Legno先生与他们一同分享创作灵感,探访tokidoki淘奇多奇可爱、快乐且纯真的世界。在众多来宾与知名潮流博主的见证下,于连卡佛内开启tokidoki新一季的潮流时尚,共同品鉴高品质的潮流时装成衣和丰富多彩的潮流产品。

BOBBI BROWN 南京德基专柜重装开业



BOBBI BROWN南京德基专柜

BOBBI BROWN芭比波朗南京德基专柜重装开业,延续该品牌“干净、清新、时尚”的品牌理念,设计使用来自纽约的全新时尚元素,为顾客提供了全新彩妆课堂的“一对一”式体验区域,让顾客更加全面体验并深度了解第一美妆教育品牌BOBBI BROWN专业的产品与使用技巧。随着南京德基专柜的华丽升级,BOBBI BROWN芭比波朗将为南京消费者带来更多优质专业的产品、自然时尚的妆容。