

怕一不小心摔碎手机屏幕,越来越多的人会提前购买“碎屏险”。5月28日,现代快报记者探访了解到,目前市场上有各种“碎屏险”,有手机品牌厂商提供的“维修险”,有第三方平台自营屏碎保,有从保险公司购买的,还有购机赠送的……种类繁多,一不小心就会“被套路”。

现代快报/ZAKER南京记者 徐岑
通讯员 钟静 郭爱珍

买了“碎屏险” 心碎了一地

从百元到上千元 有的维修时还要再花钱



视觉中国 供图

买了碎屏险 屏碎后到底去哪儿修

南京市民万先生去年12月底在某电器卖场买了一部华为手机,并花99元买了一份半年的碎屏险。当时卖场分别开了手机、碎屏险两张发票,并提供了一份延保协议。今年初,万先生的手机屏幕意外摔碎,他找到卖场要求换屏,才得知负责维修的并不是华为官方售后维修人员,而是卖场指定的修理部。

万先生表示,手机不在华为售后进行维修,华为将视作自行拆卸,将不再承担质保义务。手机才刚买几个月,如果这次在卖场修理部换了屏,万一以后再出现问题该怎么办,谁来负责?他坚持到华为的售后进行维修,而卖场不同意,双方争执不下。

到底应该到哪里维修?六合区市场监管局的执法人员表示,

当初购买碎屏险时,双方并没有约定维修地点。但是,消费者要求换屏并到华为指定售后维修机构修理是合理诉求。经过调解,卖场同意把手机送到华为指定的维修点修理,并支付屏幕损坏维修费,后期三包由华为售后视检测情况而定。如果仅是屏幕损坏,而无其他原配件和主板等损坏,卖场应履行三包义务。

有碎屏险 维修还要再付一半钱

现代快报记者从南京各区市场监管局了解到,碎屏险的投诉还真不少。

浦口区一位陈女士去年5月在某手机连锁店买了一个iPad。由于购买了会员卡,商家赠送了一份碎屏险。几个月后,iPad屏幕坏了,商家却表示只出一半维修费用,让陈女士再出300元。

“一般情况下,购买碎屏险,收据上会写明,有的还会签订一

个协议。但经过我们调查,陈女士只有一张收据,上面写了购买iPad和办会员卡的款项。”浦口区市场监管局调解人员蒋睿告诉记者,当时陈女士除了购买iPad,还花598元买了一张该连锁店的会员卡。“这张会员卡包括享受购买优惠100元,3次免费贴膜和赠送碎屏险的福利。”而碎屏险的具体规则、使用时间限制、赔付比例一概没有说明。因此,商家称是半

保,陈女士认为应该是全保。玄武区市场监管局网监分局局长洪潮也告诉记者,辖区内不少投诉是关于赔付比例的。“比如,买了碎屏险,屏碎了之后,商家只赔付部分比例的钱,消费者还要再掏钱。很多消费者表示不满,认为应该免费换屏。”他表示,这主要是因为当初购买商品时没有约定碎屏险的具体规则,导致后期双方各执一词。

碎屏险种类繁多“官方碎屏险”甚至上千元

5月28日,现代快报记者走访商超和电器卖场发现,“碎屏险”的品种很多。在一家大型超市,手机柜台就挂着“购机送价值168元碎屏保”的宣传牌。工作人员表示,这是超市举办的优惠活动,购买手机,就可以拿到一张关于“碎屏保”的卡,上面写有维修地点,还可以上门取货维修。至于送到手机品牌官方售后维修,还是其他维修点,该工作人员表示不太清楚。

在另一家电器卖场,碎屏险由电器卖场提供。记者了解到,碎

屏险一般不单独售卖,而是包含在延保的范围内。根据手机品牌不同、型号不同,延保的价格也不同。手机越贵,延保价格越高。比如,一款售价6988元的手机,一年延保需要499元。而一款售价4999元的手机,一年延保需要389元。“这个延保里面包括一年内免费换一次屏,延长保修和盗抢险。”该工作人员表示。

此外,如果在网上购买手机,也可自行添加购买碎屏险。比如,在京东商城上,购买苹果i-PhoneX,可选择京东自营屏碎保

399元。一些手机品牌厂商提供的保险更贵。在苹果的官方网站上购买iPhoneX时,可自行选择购买1673元的AppleCare+。这里面包含2年的维修服务,以及两次意外损坏的保修服务,但需要收取一定的服务费。对于屏幕损坏,就需要额外支付188元。也就是说,换一次屏幕的成本达1861元。同样,三星S9手机,购买时自动赠送半年碎屏保。不过,工作人员介绍,如果在半年内碎屏,维修时仍需支付500元。

建议 谨慎购买 明确约定碎屏险维修条款

总体来看,不同平台提供的碎屏险价格不同,维修条件也不同。而手机品牌厂商提供的碎屏保普遍比第三方平台的贵。

现代快报记者还了解到,绝大多数碎屏险只针对新机,只能在购买手机当天购买。这主要是因为商家需要避免风险,防止有

人在碎屏后再购买碎屏险进行免费维修。

市场监管部门提醒消费者,对于单一的碎屏险种,要谨慎购买。比如说,碎屏时对手造成严重损害,即使能换屏,手机也不能用了。

如果要买碎屏险,最好选择

手机厂家官方提供的此项服务,避免第三方维修后影响保修。此外,一定要看清碎屏险的条款内容,并与商家签订书面合约。尤其是保修时间、维修费用一定要约定好。如果仅凭口头约定,一旦发生纠纷,缺乏维权凭证,会加大维权难度。



某大型超市里的宣传牌显示,购机送168元碎屏保
现代快报/ZAKER南京记者 徐岑 摄



某电器卖场在售手机的延保费用里包含碎屏险
现代快报/ZAKER南京记者 徐岑 摄



京东自营1年屏碎保 网络截图



AppleCare+条款 网络截图