

说延保仨月 再修手机又不承认

顾客:客服当时提供了手写延保单据 三星客服店长:我们店没这规定

□见习记者 董广远

生活日报1月12日讯 近日,市民傅先生反映,他于2012年11月18日买了一部三星手机,现在已经坏了3次。其中有次维修后,客服说会延长质保3

个月,还写了单据。可是2013年12月,手机又无法开机,三星却拒绝免费质保。三星客服工作人员称,国家三包法规定只有一年的保修期,如果维修占用使用时间的話,会延长质保,其他情况都不会延长质保。



傅先生 新手机 一年多坏了3次

2012年11月18日,我购买了一部三星手机,保修期一年。在保修期期间维修了两次,都是在沃尔玛一楼的三星电子服务中心维修的。

第一次是在2013年4月份,维修原因是手机内部有故障,客服更换了配件,说会延长保修期3个月,还提供了手写单据。

第二次维修大概在2013年8月份,原因是手机开不了机。客服说可以延长保修时间,但具体多长时间没有说,并且拒绝在维修单上写上延保的情况。客服说之所以不写,是因为在他们的电脑系统中可以查到维修记录,所以不用注明,如果坏了的话再过来维修就行。

现在手机又坏了,出现的故障与第二次一样,无法开机。我拿着手机去修的时候,客服人员说已经超过保修期,需要收费维修。三星售后当时答应延长质保期,没想到现在又反悔了。本身手机就不贵,要是再加上一笔高昂的检测费、维修费,实在是不值当。

三星客服 三包法 规定质保期是一年

沃尔玛一楼三星电子服务中心的店长孟女士:首先需要说明的是,国家三包法规定,电子产品只有一年的保修期。如果维修过程占用用户使用时间的話,我们会提供备用机,有可能会延长质保,其他情况都不会延长质保。

我查了一下,傅先生的手机的确在该店维修过两次,都是在2013年期间。可能是前台答应给他延长质保,但我们店里的确没有这个规定。

我和傅先生沟通过了,请他拿着当时延保的手写单据来店核实处理,如果当时的确有这个承诺,我们肯定会继续给傅先生进行质保的。

相关链接 家电更换别忘三包凭证

本报讯 据《贵州都市报》报道,年底是购买家电的高峰期,消费者购买的家电产品在三包期内符合换新条件时,销售商必须履行换货责任。根据三包法规定,“换货后的三包有效期自换货之日起重新计算,由销售者在发票背面加盖更换章并

提供新的三包凭证或者在三包凭证背面加盖更换章”。工商部门发布消费提醒,购买的家电出现质量问题并换货后,一定要让商家在发票上加盖更换章或索要新三包凭证,这样才能让产品享受重新计算的三包有效期。

生活日报 维权帮 爆料平台 96709 12345 维权服务台 □记者 张淑芬

【网购辨别好评率】

从网上购买年货成了很多购物者的选择,网购时应该如何辨别卖家信用度和好评率的真假呢?首先,去看网店的差评,如果里面评价内容涉及到卖的货是假货,虽不排除恶意差评,但消费者也应提高警惕。其次,店铺如果短时间内得到很多好评的话,应提高警惕。此外,如果价格与商品的实际市场价格相差太远,更应注意。

【保质期和保存期】

据济南市工商局发布的信息,食品分为保质期和保存期,保质期是食品的最佳食用期,而保存期是食品的最终食用期。并非过了保质期就一定变质无法食用,只是过了保质期,食品的安全性无法保证。

在购买食品时,一定要注意检查产品外包装标识,看标识内容是否齐全,是否超出保质期;优先购买标有QS(质量安全标志)标志的食品;不购买无生产厂家、无生产日期、无保质期的食品、饮品。

同时告诫广大食品经营者,食品临近保质期就有责任提示消费者,而非过了保质期才进行下架处理。

【立体车位管理费】

陈先生:请问立体车位管理费多少钱?现在有没有出台统一的收费标准?

济南市物价局回复:目前济南市尚未出台住宅小区立体车位停车服务费收费标准。

佳宝牛奶

孕妇喝出黑色异物

□见习记者 范洪雷

生活日报1月12日讯 1月10日,家住历城区花园路附近的刘先生向本报反映,他的女儿怀孕了,为了给她补充营养,2013年7月份,他订购了瓶装的佳宝鲜牛奶。今年1月9日晚,女儿在喝佳宝鲜牛奶时,发现了黑色异物。“瓶里有三个同样的黑色异物,不清楚具体是什么东西。”刘先生说。

她补充营养,2013年7月份,他订购了瓶装的佳宝鲜牛奶。今年1月9日晚,女儿在喝佳宝鲜牛奶时,发现了黑色异物。“瓶里有三个同样的黑色异物,不清楚具体是什么东西。”刘先生说。

1月9日晚

刘先生的女儿在喝牛奶时,突然发现瓶壁上有黑色异物。“看不出黑色异物到底是啥,小米粒大小。”仔细查看后,刘先生又在瓶内发现了另外两个黑色异物。“孩子怀着孕,在牛奶中喝出异物,太让人生气了。”刘先生说。

1月9日晚

刘先生把相关问题告诉了送奶员,对方称将报告奶站,把问题反映给佳宝公司。

1月10日上午

刘先生多次拨打佳宝售后热线,拨通后,始终无人接听。刘先生向记者展示了当时拍摄的照片,照片上能够看到3个黑色异物沉淀在瓶底。

1月10日下午

记者多次拨打佳宝售后热线,均无人接听。联系到该公司一名工作人员后,对方竟告知:“热线打不通就慢慢打。”

1月10日下午4点

记者联系到历城区工商分局,一名工作人员了解相关情况称,将会把该问题反馈到刘先生所在的辖区工商所,尽快予以处理。

维权报道简报(第3期)

2014年1月1日—12日,本报共接到并受理消费者投诉21起,其中,为消费者成功维权或提出解决建议17起,部分一时难以解决的问题已做相关消费提醒。刊登各类维权服务提醒稿件15篇。

被投诉商家	事由	处理结果
史密斯太阳能	咋晒水也不热	协商解决
三鼎家政	不续费不能继续优惠	延长优惠期
雅戈尔羽绒服	出现质量问题不退款	已做消费提醒
永顺搬家	弄坏物品不赔款	已做消费提醒
天姿摄影	在顾客写真上强加店标	协商解决
环球卓越	没上课就扣学员款	部分退款
三星手机	屏幕漏液不保修	已做消费提醒
三星手机	保修期内刷机收费	官方售后解释
兴牛乳业	减量不减价	商家调查中
康佳电视	换同款新机多加钱(追踪报道)	免费换新机
三星洗衣机	收定金又说配件停产(追踪报道)	退换洗衣机
爱义行	洗车卡不提醒有效期	协商解决
OPPO手机	拍照模糊修不好	延保一个月
中建凤栖第	没综合验收就要交房	相关部门介入调查
星光贝贝	把孩子胳膊“拍没”了	协商解决
鲁枫橱柜	买样品送来新品	协商解决
佳宝牛奶	订户收到的奶是前一天的	商家做出解释
大顺驾校	说3个月拿驾照又拿不到	退款
永大颐和园	漏水后物业供热都不管	提出解决建议
康佳电视	一个多月还修不好	尽快修好
瑞福圆	起名让客户不满意还不退款	协商解决
华谊旅行社	强制顾客购物	承诺退货
网络骗子	冒充乐讯网商家客服骗人	已做提醒

齐鲁晚报 广告中心 服务电话
生活日报 广告中心 服务电话

广告中心客户部:0531-82963188 82616676(文传)
85196557 85196552 85196150 85196158
设计部:85196177 85196155
财务部:0531-85196569
拓展部:0531-85196866(主任室)
85196299 85196137 85196138 85196139
省内代理部:82608360 82963199
省外代理部:82616688 82616800
汽车工作室:85196006 房产编辑室:85196627
都市消费编辑室:85196368
旅游编辑室:85196613 财经编辑室:85196316
健康编辑室:85196381 教育编辑室:85196190
生活日报经济专刊部:85196191, 85196182, 85196543
地方广告部:82966343 85196050
分编广告部:85196199 85196184(传真)
地址:济南市经十路161-2号 邮编:250014

公告

贺: 山东中医药大学第二附属医院“儿童生长发育门诊”成立8周年, 寒假期间特举办矮小症、性早熟、厌食症, 大型义诊活动, 欢迎家长带您的孩子前来咨询。我们将给您的孩子做个科学、正确的评估和指导。预约电话: 0531-86390058

高血压、心脑血管患者的必读书籍重要通知

《高血压不吃药》免费发放

为普及推广高血压防治知识, 高血压患者服药后即可免费发放。

《高血压不吃药》一书, 由我国著名心脑血管疾病权威专家撰写。该书首次公开了“化油解酸、开穴降压”两大全新治疗法, 彻底颠覆了高血压病人靠吃药维持生命的窘境, 大大延长了高血压患者的寿命。

药物治疗, 不吃药。无论你是哪种类型的高血压, 都能在书中找到适合你的降压方法。

高血压患者或家属出现胸闷、气短、心慌、犯困、头痛、手脚冰凉、记忆减退、精神倦怠、乏力、失眠多梦、头晕目眩、耳鸣、眼花、肢体麻木、血糖高、动脉硬化等症候者, 均可拨打电话:

400-018-1122

免费索取, 每人仅限一本
本次赠送纯属公益性活动
如有人趁机收取费用, 欢迎举报!