事先不告知 事后推责任

“帅丰集成灶,让我如何相信你?”

□本报记者 方慧玲 文/图

定制的集成灶、定制的橱柜,却装不进整体厨房。“事情过了一个多月,问题依然没解决,心里实在堵得慌。”10月13日,向记者反映这事时,正商红河谷小区的业主舒女士气愤而又无奈。

业主:“帅丰”服务太没保障

早在9月28日,舒女士就向记者讲述了事情的整个过程。她说,她最开始是在信阳国际建材港帅丰专卖店交500元订金定制了一台集成灶。业务员小薛多次向她推荐帅丰整体橱柜,因为价格原因,舒女士最终选择了大信橱柜。8月26日,舒女士在大信下单时,打电话给小薛询问了集成灶尺寸。第二天,大信橱柜设计师发微信让她和帅丰那边再次确认集成灶方位,说安装有点小麻烦,问是否有问题。小薛回答“可以”,并催舒女士交集成灶的全款,说必须交全款才能下单生产。为了紧跟装修进度,舒女士8月30日下午交了帅丰集成灶全款。签完合同后,小薛告诉她集成灶和公共烟道之间要留出20厘米的距离,用于安装回烟阀。舒女士这才知道回烟阀的事,赶紧和大信的设计师联系,但此时橱柜已在生产,无法更改。

三方经协商,最后通过改变集成灶方位、缩小橱柜体积,才腾出安装回烟阀的位置,并由此产生了350元的改装费。舒女士说:“帅丰和大信都说没有责任,不愿承担改装费用。后经反复交涉,帅丰的小薛最终承认对此有失误,同意承担改装费用。”

此时舒女士对帅丰的服务有些不放心,提出将合同改签至居然之家帅丰专卖店,这样就多了一层保障,但对方不同意。“这两个店是同一个老板,在哪儿签不都一样?”舒女士不解,感觉帅丰服务太不靠谱,要求退货,对方却以“货已到仓库”为由拒绝退货。“小薛让我交全款时还说,没有现货,交了全款才能下单生产。但这全款才交了两个多小时,怎么就‘货已到仓库’了?”舒女士更是一头雾水。

9月7日、9月28日,舒女士两次拨打帅丰全国售后服务电话,对方问明情况后,表示要协调解决问题,但之后都杳无音信。

帅丰:大信设计师应知要预留空间

9月29日上午,记者来到国际建材港帅丰专卖店了解情况。说起舒女士反映的事,陈姓店长说:“因为这事,我和老板都批评了业务员小薛。”但她同时又十分肯定地说:“小薛前期在舒女士家定电位时,就说了要装回烟阀。当时舒女士没去,她父亲在场。”当问到“舒女士在大信橱柜下订单时,业务员小薛是否告知要留回烟阀的位置”时,陈店长说:“我们要对每一位客户负责,能不告知吗?”她还表示,作为橱柜设计师,大信那边应该知道要预留回烟阀的空间。

“回烟阀安装在集成灶和烟道之间,作用是防止别人家做饭时产生的油烟,通过公共烟道窜到自己家来。”陈店长拿出一个内装两片合页的圆形装置解释说,“我们提醒她装,完全出于一片好心。其实,集成灶不装回烟阀也可以,传统的抽油烟机就没有回烟装置。”

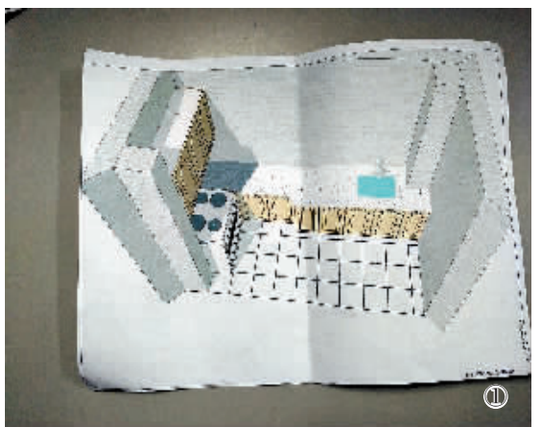
至于为何不能改签到居然之家帅丰店,陈店长说,虽说两个店是同一个老板,但销售业绩各是各的。

大信:事前已提醒,征得同意后才生产

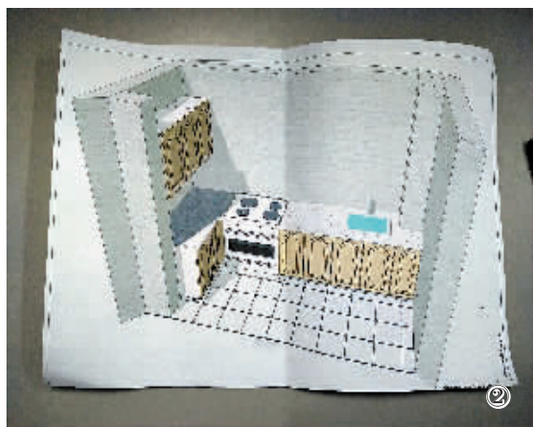
“当时我就感觉集成灶安装有点麻烦,特意请业主和帅丰那边对接过。”大信橱柜设计师孙涛说,“8月26日舒女士下橱柜订单时,我就让她与帅丰那边确认过集成灶尺寸、方位,第二天又发微信让其和帅丰联系,让对方确认按设计方案安装是否有问题,还特意强调了烟道,对方确定能安装,我这边才能发单子生产。”说着他拿出手机,翻出当时的微信聊天记录。

记者看到,聊天记录上面显示,8月27日8:14,大信:“美女,这个方案你让你买的那家集成灶看看,看安装有问题吗?这个位置安装时会有点小麻烦,让卖集成灶的确定能安装,我再发单子生产。”舒女士:“好的。”大信:“给他们讲烟道,天然气都在集成灶的左边!”8:20,舒女士回复:“他说可以。”

“我们大信的集成灶,在灶体左侧挖一个洞,将回烟阀装在灶内,不需在灶外另留位置。对方说‘可以安装’,我们还以为他们的集成灶和大信的一样呢。谁知到了8月30日下午,业主突然说帅丰那边提出要预留回烟阀的空间,但这时橱柜已在工厂生产,无法更改了。”孙涛说,“我们事前已尽到提醒义务,且在得到业主回复说帅丰那边确认‘可以’后,才下单生产的,所以我们对此没有责任。”



图①为原定的整体厨房设计方案。



图②为加上回烟阀后的修改方案。

网购家具有利有弊

□本报记者 张馨月

随着电子商务越来越深入人们的生活,没事在网上淘淘东西已经成为人们生活的乐趣之一,网上的商品往往比实体店的价格便宜,而且种类丰富。由于网上购物存在长途运输的问题,为了降低成本和风险,商家往往会选择销售一些体积小、重量轻的商品,例如小件的生活用品、衣服、书籍等。

近些年来,淘手们惊喜地发现,一些大件的家具、家电也开始在网上出售。实体家居卖场往往路程较远,卖场较大,要想仔细逛逛是需要很好的脚力的,往往看了后面的,就忘了前面的。网络上的卖家拍摄出的不同风格的家具组合,让顾客足不出户就能看到家具的整体效果,更为新居的家具搭配提供了很好的参考。

通过与淘友们聊天,记者发现,选择在网上购买家具最重要的一个原因就是物品齐全,价格实惠。小到椅子,大到床、柜子,网上的价格比实体店要实惠很多。比如买一个立式旋转穿衣镜,家具市场里至少要200元,不包送不包安装,同样的东西网上包邮140元,4天以后就可以送到家门口。越是大件的家具相对实体店价格越优惠,实体店里的一个白色的欧式田园床至少要3000元,而网上大都只要2000多元。许多大品牌的家具也都陆续实行线上销售。在网上买到的官网正品特价家具,卖家会发货到目的地,再由当地连锁店负责送货上门和安装。而网络购物的评价机制让淘友们可以通过反复对比挑选自己觉得放心的商品。

不过,不少淘友表示,网购家具也有风险,因为毕竟家具体积大、分量重,在收货的时候开箱验货比较难,如果在运送过程中遭到损坏,需要退货和修补也是比较麻烦的事。与网上销售家具的卖家沟通后,记者了解到,卖家在发货时会尽力做好安全措施,如果家具在运送过程中遭到损坏,顾客的退货请求他们都会接受。其实对于卖家来说,一个商品从出仓、打包到寄送都是需要成本的。如果物品贵重,运输过程中被损坏,快递公司则需要承担赔偿责任。引用一个卖家的话,“我们的生意真是‘成也快递,痛也快递’!”

网购家具,实惠但有风险,你想试试吗?

了解更多装修行情
掌握最新装修资讯
扫描二维码
关注信阳家居
微信号:xyrbjiaju

线上消费线下体验 家装还可以这么玩

家装e站进驻信阳

本报讯(见习记者 李 娅)近日,阿里巴巴家装O2O模式战略合作伙伴家装e站悄然登陆信阳。“家装e站致力于打造简单、快捷、透明的网上购买、线下消费家装一站式服务。”家装e站信阳站总经理高楠昨日接受记者采访时说。

记者试着打开手机淘宝搜索“家装e站”,一下子就找到家装e站天猫旗舰店。浏览全店之后,记者发现家装e站已在全国多地开设体验中心。“家装e站作为阿里巴巴首个家装O2O模式战略合作伙伴,去年‘双十一’成交额破亿元,创造了家装行业的神话。这说明家装e站是值得信赖的品牌。”高楠说。

“我一个在郑州的朋友跟我说他家就是在网上找的家装e站,然后到郑州体验中心看过之后找他们装的。我去他家看过,装得确实不错。我也想找家装e站给我家装修。”采访中,一位来到家装e站信阳站咨询的男士引起了记者的注意。这位男士姓王,在羊山买的房子前几天交了钥匙,正准备装修。王先生告诉了记者自己信任家装e站的原因,“我朋友家装修没花一分冤枉钱,用的材料还都是名牌。关键我那朋友平时忙得不得了,也没空总盯着装修,这家装e站的施工队活干得漂漂亮亮的,给他省了不少心。”

高楠表示,家装e站在全国首推施工包,“你报面积我报价,家装就像买家电一样简单”,所有项目都明码实价标在网上,施工包所用的辅料也都公开在网上,不会以次充好。在二楼的工艺展示区,高经理向记者介绍家装e站的施工工艺并表示客户所见即所得。他还表示,在家装e站,客户可以挑选自己信得过的工长。家装e站的主材都是东鹏、大自然、科勒、梦天等知名品牌,质量有保证,采用F2C模式,从工厂直接到客户家里,省去中间环节,真正做到个性、超低价。当记者问什么是“三不限”时,高楠解释道,“同样面积的两个房子格局可能不一样,所需要的门的数量、厨柜的尺寸、地材的数量也不一样。‘三不限’就是门不限樘数,厨柜不限延米,地材不限铺贴面积。”

“亲有评价权”是家装e站对业主的承诺,也是业主手握的一把监督利剑。“像家装e站这样网上购买、线下体验的模式,十分注重客户的评价。不管是好评还是差评都摆在那里,客户可以直接看到,对我们的声誉和效益都有影响。有业主们的监督,家装e站信阳站一定会努力为大家提供高品质的家装服务。”高楠说。