

现在,不少商家在出售手机的同时推出了“碎屏保”服务,即为手机屏幕提供保险。然而,当消费者申请换屏时却困难重重——

不保险的“碎屏保”

本报记者 齐晓梅

“手机日常使用频率高,磕磕碰碰在所难免。如果屏幕摔碎,换屏的费用不低,所以买新手机时我特意一并买了‘碎屏保’服务,没想到,问题依然不少。”市民王薇懊恼地说。

人为损坏手机屏幕不在手机保修范围之内,而更换手机屏幕的费用不低,于是,一些商家推出了“碎屏保”服务。只要消费者购买这项服务,手机屏幕损坏时,便可由商家进行更换。记者调查却发现,实际操作中并没这么简单。

屏保”服务,但其中存有一些猫腻。

一家手机店铺内,随单赠送90天“碎屏保”服务。这项服务是指顾客在购买手机90天内如遇碎屏,可前往手机品牌官方售后进行维修,并向店铺客服出具官方售后维修单,他们负责赔付50%维修金额。

而另一家店铺赠送的“碎屏保”服务要求是,“两年内手机屏幕受物理性损伤导致屏破裂时,可到店免费更换1次”。服务方式有客户到指定门店进行维修、寄送至指定地址维修和上门维修三种,且“维修后,更换的原设备及零部件归服务提供者所有”。

提醒

服务若是第三方 手机售后没保障

记者发现,在线上平台,很多商家推出的“碎屏保”服务其实是由平台委托第三方服务商提供,其中明确表示,“本维修服务不承诺使用原厂部件,经我方修复后,可能会失去厂家标准保修”。

也就是说,一旦消费者更换了非原厂配件,即使手机在保修期内也不能再享受厂家的保修服务。如果更换的屏幕有质量问题,则可能出现电商平台不负责、手机厂商则需要消费者自费更换屏幕的无奈局面。

“碎屏保”服务销售渠道不一,有手机品牌厂商推出的,也有电商平台提供的。消费者原本购买这项服务,是出于对手机厂商和电商平台的信赖,而如果售后服务实际由第三方提供,就未必能保障购买者的合法权益。

对此,业内人士建议,消费者在选择购买渠道时要考虑自己的实际需求,如果在手机保修期内购买“碎屏保”,尽量选择手机厂商官方提供的服务,避免保修期内经第三方服务商更换屏幕后,保修服务受到影响。

消费者购买“碎屏保”前要仔细查看页面上的详细信息,明确其服务范围,特别是期限、服务内容等重要条款。对于描述不清的条款,建议消费者事先与商家询问清楚后再决定是否购买。

所以需要手机送至指定维修地点。指定维修点收到王薇寄送的手机后,提出只能为她更换非原装屏幕,如果想换原装屏则需要加收部分费用。无奈之下,王薇只好接受更换非原装屏的服务。

然而,换屏之后手机听筒出现了问题,王薇找平台索赔,却没有得到回应。几番交涉后,电商平台表示,服务提示中已明确不承诺使用原厂或原装配件,因维修而丧失原厂“三包”服务不承担责任。

“买‘碎屏保’本是求个心安,但没仔细研究具体内容,权当花钱买个教训吧。”王薇无奈地说。

调查

服务选项多 价格和“谁来修”有关

记者近日登录几家电商平台发现,手机厂商官方商城、网购平台上很多商家都提供“碎屏保”服务,并且有“1年碎屏换

屏(买一送一)”“1年碎屏保修(原厂维修)”“2年碎屏换屏”和“3年碎屏换屏”等多种选项供消费者选择,价格从几十元至上千不等。

在某国产手机品牌的官方商城,记者选了几款热销机型并点击进入商品详情页面,在“保障”一栏中都看到了“碎屏保”服务,价格多在百元至千元之间。从介绍中可以看到,这项服务由手机厂商提供,并由保险公司承保,相关维修费用由保险公司直接向厂商赔偿。记者同时注意到,使用该服务“可免费更换一次原厂原装屏幕组件或后盖”,并且“产品还可以享受厂家保修”。

而在一家电商平台上,记者查看多款手机的商品详情并询问店铺客服人员得知,提供“碎屏保”服务的是平台委托的第三方服务商,价格相对官方商城更便宜。

在该平台某国产手机品牌官方旗舰店中,记者将某款热销机型加入购物车时,发现页面底端“保障服务”一栏中显示有“屏幕保护”服务可供加购:1年碎屏换屏199元(“双12”买一送一),2年碎屏换屏259元……

电商平台上还有店铺提供免费“碎

案例

买了“碎屏保” 换屏还是不省心

王薇之前的手机,因屏幕被摔碎而无法使用,所以在网购新手机时,她特意勾选了“碎屏保”服务。“其实,手机厂商在官方商城也推出了这项服务,只不过,价格相对较高。”王薇说,同样是1年期服务,电商平台上官方旗舰店的价格比官方商城便宜不少。

一次整理书桌时,王薇不小心把夹在书里的手机甩了出去,摔在大理石瓷砖上,不仅屏幕碎了,背面的玻璃壳也有部分裂痕。想到事先买了“碎屏保”服务,王薇联系商家进行售后处理。没想到的是,换屏流程繁琐且困难重重。

“先是联系网店售后客服,客服说我要的‘碎屏保’服务是电商平台提供的,而不是他们官方提供的。”接着,王薇又联系了电商平台的客服人员。客服人员回复说,由于她所在的地区没有指定维修点,

沧州锦上添花

致力养生休闲,娱乐,汗蒸,茶道,豪华客房等高端水疗会所。2021年1月1日试营业,特聘:
1. 销售经理数名,月薪4500-10000元+售卡,带客提成+满勤奖。2. 服务员数名,月薪3000-5000元+绩效+满勤奖。3. 足疗技师数名,月薪8000-20000元。4. SPA技师数名,月薪12000-25000元。相关待遇:1. 免费食宿。2. 享受国家法定假10天。3. 公司固定每月组织员工生日会。4. 公司每年组织春游、秋游。5. 公司设立工龄假及工龄奖。
电话:15565728999 王经理
13722777107 钱经理
地址:沧州市运河区永安大道(经二路)四合市场红绿灯往北100米路东明珠轻纺城对过

分类广告

招聘广告专栏
电话:13931760178(微信同号)

滴滴旗下社区电商平台 招聘

市场专员 7600元
【要求】男女不限,学历不限,18-37岁,沟通正常。
【待遇】无责底薪3800+3800绩效(最低3500)+当地六险一金,晋升提成+奖金综合7K-1W,每月20日发上月薪资。
【工作时间】早9晚7,上6休1,每月休息4天(轮休)不提供吃住,市区就近分配。
【晋升通道】拉新专员→拉新团长→拉新区总
【电话】13931760178(微信同号)

招聘专兼职

荣盛购物广场五楼休闲小吃
招聘长期工数名,3200-4000,2天公休,管吃,另聘兼职小时工。电话:15297377776

沧州市群丰不锈钢制品有限公司 招聘

1. 数控操作工10名,4000-8000元;2. 国际贸易业务员10名;底薪+高比例提成,如果有能力的可谈到15000元/月,要求熟练掌握英语;3. 制图员3名,3000-6000元,要求:能熟练掌握机械绘图;4. 跟单员5名,3000元,掌握英语。
公司概况:1. 公司有食堂、宿舍;2. 公司在沧州市内。
报名带身份证和1寸免冠照片2张。
联系人:陶经理:15131714566

机关单位招聘

保洁员,45-55岁,1700元,8小时工作制,月休6天,休法定节假日;保安员,60岁,1700元,上24休24。电话:13111722088

沧州圣雄 不锈钢制品有限公司

数控操作工6名,8小时工作制,计件工资:4000-7000元;学徒工(实习三月)1800-2400元;车间质检员2名,熟练工优先,计件工资3000-4500元;学徒工(实习二月)2000-2400元。公司有食堂宿舍,公司每月有伙食补贴。
地址:沧州市运河区307辅线大洋公司西行500米路南
电话:13102418883
13903271776
联系人:邵经理

市委党校招聘

厨师:4000-4500元;面点师:3000-3500元;保安保洁:1900元;餐厅服务员:女,1700元;客房服务员:女,1900元。16630867126

上市公司诚聘

富安娜家纺聘
店面销售人员,年龄45岁以下,底薪2200元+销售提成+丰厚奖金,待遇优厚。沟通能力好,有销售经验的优先,市内就业工作。
电话:18632771566
(微信同号)康经理

盐山水韵江南足疗会所 开业在即,现面向社会招聘

1. Spa 芳疗师 20名:保底10000-15000元;
2. 采耳师 5名:保底10000-15000元;
3. 足疗师 20名:保底8000-12000元(各方面优秀直接保底1万起);
4. 前台收银 4名,女,底薪3500元起(综合工资5000元左右);
5. 学徒工 10名,免费培训,带薪上岗。
6. 保洁员 2名,55岁以下3000元左右。
公司人性化管理,管吃管住,福利多多,奖金多多,公司安排聚餐,旅游等等福利。
联系电话:18303179153
联系人:周经理(微信同步)