

定制家具 不退换 消费风险由谁来担?

近几年房产户型层出不穷、装修风格多样,消费者差异化和个性化需求也在不断增多,因此能够“因地制宜”的定制家具就发挥出了优势。据相关调查显示,有高达85%的业主希望购买定制家具;有54%的业主家里已经选购了定制家具,这些人当中约有一半是小户型人群。

定制家具的成功源于“定”,但严重的缺陷也源于“定”。因为“定”还有“定做,不能变”的含义。据成都市消协家装投诉站站长蒋斌表示,今年家具类产品投诉中,关于定制家具的消费纠纷已经成为一个新热点。

不能退换 消费者直呼不公平

“本来以为定制家具可以让家装更具特色,谁知产品与墙体不贴,无法安装。更让人心烦的是,还无法退货。”市民袁先生惆怅地对记者说。两个月前,袁先生在红牌楼附近的一家小型定制家具店,定制了衣柜、书桌、床等七套家具,可是,定制的床头柜与墙面不贴,衣柜板子出现爆边、开裂、划伤等问题;肖女士5月1日在某装饰城订购一批橱柜门,取货后发现有两扇门与所订不相符,由于未订立书面合同,双方各执一词。

在走访中记者发现,不少市民对定制家具的售后服务表示担忧,不少消费者直呼先交钱后拿货不公平,而且效果不满意不能退货,违反了公平交易的原则。据了解,家具定制工作细节错综复杂,从消费者下单、组织生产、配送、上门安装以及售后服务等各个环节必须环环相扣,且产品定制过程中涉及的板零部件、五金件极多,十分容易出错。

退货家具无法再销售 商家宁愿降价“摆平”

“定制家具一旦退回来就等于是废品”,一家不愿透露姓名的家具厂负责人告诉记者,因为制作家具时是根据消费者的特殊需求量身定做的,针对性较强,不好再卖给其他人,所以多数厂家都不愿意接受退货而往往采取降价方式来“摆平”。

记者走访蓉城一些定制家具店发现,由于定制家具的唯一性,家具每个细节都根据顾客需求而定,万一出现问题,退换十分艰难。一品牌衣柜定制负责人告诉记者,消费者如果在收货后出现严重质量问题,如严重变形等可以包退换,但一般不会出现严重质量问题,加上定制产品不能再销售,一般主张维修解决问题。“如果出现产品缺陷及安装问题怎么办?”该负责人表示:“如果出现成品家具跟图纸上不一致的情况,消费者可以拒收,如果对安装不满意,商家会负责重新安装。”

另一品牌衣柜专卖店销售人员则提到,定制家具的商家通常会对商品质量、设计等进行多次比对检测,消费者在购买后五年内出现起皮、掉漆、污染指数超标等问题,商家将实行保修。

缺标准 选择定制家具须谨慎

由于目前定制家具服务缺乏统一的国家或行业标准,处理消费纠纷也就少了“标尺”。特别是在接受定制家具服务订单前,经营者一般要求消费者全额预付款或按一定比例支付定金,如果双方事前没有对家具的尺寸、价格、材质等重要内容进行详细约定,经营者又没有按照相关要求提供给消费者《家具产品使用说明书》,一旦产生消费争议,消费者难以要回货款。因此晚报·居家提醒消费者,在定制前熟悉相关的质量标准要求,听从专业人士意见,最好找品牌商家,在追求个性的同时保证定制家具的品质。另外,应注意遵循以下原则:选择定制公司要多听多看多了解;合同内容包含图纸应注明家具的基材、颜色、尺寸等;家具做好后一定要亲自验货,确定各种材料使用无误,并保留一笔尾款在验货确保没问题之后再付。(据《成都商报》)

让市民用上 高品质地板

——访德国菲林格尔地板
鹤壁专卖店总经理冯运生

□晨报记者 赵玮 文/图



冯运生

“此次菲林格尔推出了部分花色新颖、大方美观、质量上乘的产品,我们的宗旨就是让普通市民也能享用高品质地板。”

9月11日,德国菲林格尔地板鹤壁专卖店总经理冯运生在接受记者采访时表示。

冯运生介绍说,1921年,菲林格尔成立于德国巴登符腾堡州。八十年来,菲林格尔逐渐发展为欧洲最大的旅行车家具制造商,是梅塞德斯·奔驰等著名汽车公司车内木制品的供货商和著名家具中间产品供货商。

“菲林格尔专门推出‘三重百万承诺’。只要经过省级(含)以上质量监督检验检疫局检验,发现产品的甲醛含量不符合中国E1级标准及欧洲E1级标准,除按原价退回货款外,还将一次性奖励‘环保承诺金’人民币10000元。”冯运生说,菲林格尔地板为感恩回馈消费者,9月15日至17日新品上市期间,菲林格尔地板鹤壁专卖店特地推出一间送一活动,希望有需要的市民抓住机会。

文化节不单是一次高端盛会

——访北京紫名都装饰工程有限公司鹤壁分公司总经理王勇

□晨报记者 赵玮 文/图



王勇

公司鹤壁分公司总经理王勇在接受记者采访时说,得知鹤壁日报社等单位要举办秋季住宅产业文化节,紫名都装饰在第一时间预订了展位,

一方面,我们相信鹤壁家装市场大有可为,另一方面,紫名都在鹤壁市场取得的良好口碑和业绩,除了紫名都装饰自身的努力,也与跟鹤壁日报社的精诚合作密切相关。

王勇告诉记者,北京紫名都装饰鹤壁分公司自入驻鹤壁以来,凭借超前的设计理念、精湛的施工工艺、严格的质量管理和完善的售后服务赢得了许多客户,用实际行动让消费者看到北京紫名都装饰具有雄厚的实力,并务实践行了“做一个工地,树一个样板”的服务理念。

“此次秋季文化节,紫名都装饰除将重磅推出一系列优惠活动外,还将用更加完善的服务、更加精细的设计、更加实惠的价格来为广大业主服务。”王勇说。

文化节是展示商家形象的最佳平台

——访罗莱家纺鹤壁专卖店总经理王红祥

□晨报记者 赵玮 文/图



王红祥

已经成为我市最具影响的名牌行业展会,是展示商家形象的最佳平台。”9月11日,罗莱家纺鹤壁专卖店总经理王红祥在接受采访时说,得

知报社要举办秋季住宅产业文化节,我们第一时间就报了名,我们看重的是文化节对品牌的宣传,这种影响不仅深远、持久,带来的潜在效益也是巨大的。

王红祥告诉记者,罗莱家纺2012年秋冬新款已经上市,主打“感恩”概念,设计师们以精致的刺绣和织造工艺凸出产品细节的完美,表达感恩与期待的主题,帮助顾客营造充满温暖和爱的家。

“20年来,中国家纺领军品牌罗莱引领着整个行业向充满艺术和美的家居生活迈进,每年两季新品发布,更是整个家纺行业瞩目的焦点。让更多的人享受优雅与浪漫的生活,品味经典,是罗莱家纺执着的追求。”王红祥说。



萃华金店举行 黄金饰品秀



晨报讯(记者 赵玮 文/图)“黄金牡丹富贵逼人,工艺精巧,萃华金店的黄金饰品秀太给力了。”9月8日上午,在淇滨区裕隆购物中心广场上,一场别开生面的黄金饰品秀正在举行,在现场观看的市民林先生告诉记者,如此精美绝伦,并可以穿在模特上展示的黄金内衣,还是第一次见到。

据介绍,萃华金店是中国首饰业现存为数不多的世纪品牌,始创于公元1895年(清光绪21年),至今已有117年历史。萃华金银珠宝股份有限公司现已成为集黄金、铂金、钻石、翡翠等珠宝首饰研发、设计、生产、批发、零售、加盟为一体的功能齐全、规模庞大、综合实力雄厚的专业公司。

“此次展出的产品主要为牡丹头饰与摆件、黄金内衣等,最吸引人的当属千足纯金打造的黄金内衣。目前国内能够制作出如此精美、并可以穿着在模特身上动感展示的黄金内衣的,只有萃华金店一家。”王海国说,即日起至16日,凡到萃华金店购买黄金的顾客,均可享受优惠价;购买钻石、翡翠的,均可享7.8折优惠。

客户的满意是 企业发展的动力

——访世鹏地板生产商
胡建诚

□晨报记者 赵玮

“世鹏地板是咱们鹤壁的本土品牌,产品具有耐磨、环保等特性。对我们来说,客户的满意才是企业长久发展的动力。”9月10日,我市世鹏地板生产商胡建诚在接受记者采访时表示。

胡建诚说,世鹏地板是我市唯一生产实木地板的厂家,企业的宗旨就是做鹤壁老百姓用得起的地板。公司目前主要生产高耐磨实木多层地板、强化复合地板以及高档漆面地板。公司南靠327国道,西邻济广高速公路,拥有国内外先进的胶合板、木地板生产线4条,年生产能力达3万立方米,并有先进的干燥设备、检测设备和完善的售前、售中、售后一条龙服务体系。

“我们的产品采用先进技术和工艺,选用优质原材料,再加上环保防水胶,从根本上达到板材环保指标,真正做到了绿色环保。防水耐层则采用一次模压成型技术,具有防潮、超强耐磨等优势,尤其产品表面耐磨性超强,俗称‘人造金刚’。”胡建诚告诉记者,世鹏地板将以踏实周到的服务,打造良好的品牌形象。

vatti 華帝 集成厨房

