

老罗帮你忙 1380 1898568

新浪微博 :@青年报读者互动
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn 新浪上海维权频道 @上海维权投诉)

长假租车 两起投诉引出同一问题 业务员说：行！格式合同写：不！

》维权现场

韵达快递延误 致网球大师赛门票作废

本报讯 记者 俞轱岭 市民顾先生向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉)反映 选择韵达快递寄送上海网球大师赛门票并未如其要求时间段到货,等到送达时已过比赛期,且快递员并非韵达快递人员。记者采访时韵达快递相关人士表示,要顾先生提供发件面单后再作进一步处理,对其提出的赔偿要求虽不立即马作回复,但承诺会给客户满意的处理结果。

快递员误件 网球赛门票作废

顾先生的朋友陆小姐手握两张10月10日上海网球大师赛的A等门票,因持有人计划10月10日当天要出国,便有意向将其中一张门票赠予顾先生。10月9日,顾先生委托韵达快递将门票从陆小姐家中取出送到他这儿。“当时我在下单时曾有注明‘10月9日下午3点至5点间’到我朋友位于普陀区桃浦路的家中取件,并于10月10日下午5点前‘送到我位于徐汇区永川路的住所,此外我还要了‘收件人付快递费’,”顾先生说。

但根据顾先生从陆小姐处获悉的情况,韵达快递一位快递员直到10月9日晚7点左右才上门取件。随后,陆小姐与该快递员在电话沟通中出现过言语上的冲突,而他和该快递员联系时“对方一度表示不想管这事,不准备送”,后来甚至“否认接过此件”,还表示公司未告知他客

户的要求是收件人付费。顾先生还跟韵达快递桃浦站联系过,但被告知“站点无法控制快递员送件时间”。

据悉,顾先生10月10日再致电桃浦站后得知此单韵达快递已经将此件转给其他快递公司操作,理由是“没能力在今天送到”,他等到10月11日下午3点30分左右才收到门票,可是门票已然作废。

“我要求韵达快递赔偿这张门票的价值,并且退还10元的快递费,”顾先生告诉记者。

韵达快递承诺给客户满意答复

因为发件人陆小姐人在国外,可能下周才能回上海,顾先生无法拿到放在她家的韵达快递面单。而根据韵达快递客户服务部的说法,要发件人提供面单后才能进一步处理此事。记者从韵达快递客户服务部了解到,只要收到顾先生传真到公司总部的面单,就可以交付给理赔部门,顾先生对于赔偿的要求将由理赔部门作出妥善处理。“无论届时作何赔偿方案,韵达快递一定能够给予客户满意的处理方式”相关人士指出。

不过对于快递员在工作时的态度问题以及为何韵达快递的单子会转让给其他快递公司来送件,韵达快递客户服务部相关人士表示还将继续调查。而其公关部相关负责人承诺会在处理完此个案后给本报回复。



夏女士称,直到还车前,都没有车速递的工作人员和她交流过违约金一事。本报记者 丁嘉 摄

国庆租车出游,消费者需要和汽车租赁公司签订租车合同。这些合同全部由租车公司准备,对租车过程中可能出现的情况都列出了对应的格式条款。但当消费者就具体问题向业务员咨询时,业务员却未必能给出准确的解释。近日,市民夏小姐和王先生就向与本报合作的新浪上海维权频道 @上海维权投诉)和本报维权热线分别投诉了各自在长假租车中因此起起的纠纷。 本报记者 陈臻

》投诉一

续租未提前告知公司 需付双倍违约金?

夏小姐于9月29日通过先网上预约、后实体店取车的形式在车速递天山店租借了一辆雪佛兰科鲁兹,双方最初约定租期从9月29日至10月4日,租金为1630元。“当时我就向业务员咨询如果没有及时还车该如何处理,业务员告诉我,只要在还车时多付一天的租金即可。”

最终,夏小姐确实没有在约定的时间还车,当她于10月5日晚还车时,车速递的工作人员就延期还车一事给出了不同的说法。“他们说延期还车是违约行为,除了收取一天的租车费用外,还要另外收取相当于两倍租车费用的违约金,总共1000多元。所有的费用都会从我信用卡里那5000元预授权资金中扣除。”夏小姐表示,公司的说法先后矛盾,先前的业务员的解释误导了我,我愿支付一天的租金,违约金我无法接受。”

车速递回应: 超期不还影响业务 违约金能商量

车速递相关负责人田先生表示,此次租车中,双方曾签订过租车协议,延期租车该如何处理,该协议中都有明确的说明。

“协议注明,如果需要续租车辆,客户需要提前至少三个小时告知,如果这辆车在下一个时间段还没有被租走,业务员就会为客户办理续租手续,如果车已经被租走,否则还是会要求客户按时还车。10月4日当天,夏小姐并没有拨打过客服热线要求续租,事实上,当公司发现夏小姐未按时还车时,还尝试联系过她,但她留下的联系电话当时处于停机状态。因为夏小姐未及时还车,还确实影响到在网上订了下一个时间段租车的客户。”

田先生表示,目前夏小姐的5000元预授权资金仍为冻结状态,车速递并未实际扣款,“到底收多少违约金,我们愿意和夏小姐继续协商。”

》投诉二

还车时油量大于借车 退款至银行卡要收手续费?

同样是9月29日,王先生在一嗨租车成山路店租借了一辆别克凯越并签订了租车协议。租车时油箱内还有大约四分之一的汽油,“当时业务员说,如果在还车时的汽油比借车时多,我可以得到相应比例的退款。”

但在还车时,王先生却发现这笔退款会打一个折扣。“我在返程前加满了油,还车的时候还剩四分之三箱。工作人员表示,多出的半箱油钱会退到我在一嗨租车的会员账户中,我可以在以后租车时抵扣,如果要退回到银行卡中,就要收取10%的手续费。”

王先生认为,自己在加油时使用的是现金,租车公司应以同样的形式退还;“手续费金额不大,但我认为这笔费用取得不合理。”

一嗨租车回应: 为防套现设手续费 近期费率会降低

在一嗨租车相关负责人邵先生提供的一份租车协议中,有着“……如还车时油量超过取车时油量,一嗨租车不予退还……”的条款。邵先生表示,在实际操作中,工作人员会根据市价将剩余油量折算为一笔费用退回到客户的会员账户中,王先生此次应得的退款为270元。”

而根据一嗨租车网站的注册协议和相关说明,如果用户要将会员账户中的金额出银行卡,公司会扣除总额10%的手续费。

“这么做主要一是防止个别用户故意利用油量差进行信用卡套现,另外,和我们合作的银行原本就会在转账时扣除手续费。”

截稿前,记者从双方了解到,一嗨租车最终同意退全款至王先生的银行卡中,27元手续费由售后人员个人承担。

》律师说法 虽有合同条款 商家仍应解释清

海朋律师事务所的徐亦律师表示,根据《消费者权益保护法》规定,经营者不得以格式合同等形式对消费者作出不公平、不合理的规定,即使有相关条款也是无效内容。此

外,商家对格式合同中的相关条款也应作出准确的说明和解释。但在这两起案例中,要证明商家没有解释清楚难度较大,建议消费者与商家协商解决。

官方为五得利证明,面粉安全可靠

9月26日,在河北省食品安全工作新闻发布会上获悉,通过紧张有序的调查核实工作,根据省内外权威机构的检测结果,经过分析研判,河北省有关监管部门一致认定,五得利集团深州、雄县公司在面粉生产过程中不存在非法添加硼砂问题,五得利面粉是能够让消费者放心食用的产品。

9月14日,河北省工商局接到沧州市工商局报告称,五得利面粉中涉嫌检出硼砂。河北省工商局立即依法采取措施,通知各市局要求经营者对流通环节同厂家、同品牌、同规格、同批次的五得利面粉暂停销售、下架封存。同时,连夜开展对五得利集团深州、雄县公司的

现场监督检查,对企业采购、生产、销售和检验记录进行查验,未发现有采购、使用硼砂行为。在现场核查的基础上,质监部门组织对五得利集团及所属公司成品库和市场营销的小麦粉产品进行了抽样送检,均未检出硼砂。

9月21日下午,河北省工商局收到有关部门对五得利面粉调查核实的情况通报,包含涉嫌检出硼砂的3个批次产品在内的42个批次面粉均未检出硼砂,同时河北省工商局在流通环节应急抽检的100个批次面粉也均未检出硼砂。据此,河北省工商局向各市工商局下发了《关于对检测合格的五得利产品依法解除行政措施的通知》。

科学避孕,走出误区是关键

9月26日是世界避孕日,在这一健康领域重要纪念日到来之际,中国人口宣传教育中心(CPCC)联合拜耳医药保健有限公司于9月25日在京隆重举行了“2012世界避孕日·中国新闻发布会”,会议旨在倡导2012世界避孕日2012中国主题“健康避孕、你的权利、你的选择”,并向全社会呼吁选择健康、科学、有效的避孕方式。

世界避孕日已经参与进来,今年是第一次发布中国主题,拜耳医药保健有限公司是世界避孕日的创始方和赞助方。中国人口宣教中心(CPCC)张汉湘主任在讲话中指出:中国人口宣传教育中心,作为全国最大的权威性、公

益性、综合性人口传媒宣传服务机构,按照国家的方针政策,长期致力于倡导人文精神和科学、文明、健康的理念,传播人口、家庭、健康的文化和相关科学知识。在《国家人口十二五发展规划》“全面提升计划生育优质服务能力,加强生殖健康保健,使人人享有生殖健康服务”这一大方针指导下,今年CPCC围绕世界避孕日开展了一系列倡导活动,希望通过日常宣教工作与主题日倡导相结合,传播健康的避孕理念和科学的避孕知识,提高妇女自我保护意识和选择科学避孕方式的能力,保障中国女性的生殖健康,提升中国人口素质,促进家庭的和谐与社会稳定。

真跨界 行无界 天语 SX4—真正的跨界车

作为跨界领域当之无愧的领军车型,天语SX4从未停止自我超越、不断创新的步伐,被誉为真正的跨界车。

整车设计出自“世纪设计大师”乔治亚罗之手的它,外观造型带来最直观的视觉冲击:张扬的前脸,体现了极富冲击力的力量感。休旅风格车身组合套件、车侧黑色的防擦条、锋利的轮毂造型,更让整车造型充满了SUV的野性。JWRC运动型底盘调教,操控精准;全系搭载M系列“中国心”十佳发动机,曾创下120万公里无大修纪录;超越同级的175mm高

离地间隙优势,提供更强烈况适应能力,16英寸运动风格铝合金轮毂+205宽胎“大脚”,抓地力更强,悍然征服更多领地……自上市以来,全球百万销量辉煌,更见证了天语SX4作为跨界标杆车型的强大号召力和市场认可度。

天语SX4作为跨界车型的鼻祖,一直被模仿却从未被超越。天语SX4凭借新锐时尚的外观设计、强劲出众的动力性能、畅快无忧的驾驭体验、智能安全的操控表现,为消费者带来真正跨界体验的同时,势必将继续扛起跨界领军者大旗。