

新浪微博: @青年消费投诉
栏目合作: 市民信箱 mail.sh.cn

老罗帮你忙 13801898568

乐蜂网搞促销 下单一周仍不发货

经协调,商家作拆单处理并给出补偿

市民周小姐近日向本报维权热线反映,2月27日她在乐蜂网“桃花节”促销活动中所创建的订单一周后仍处于“挂起”状态,原因是部分商品缺货。记者调查发现乐蜂网官方微博上也有不少消费者抱怨下单后“无音讯”。经本报协调,乐蜂网决定先为周小姐发出有货产品,并以面膜作补偿。

记者 俞韩岭



余儒文 绘

订单创建一周后仍高高“挂起”

乐蜂网“桃花节”大型促销活动吸引了许多消费者的关注,特别是2月27日当天的“给力”促销博得不少眼球,周小姐也是其中之一。当天晚上周小姐已发现有部分产品处于缺货状态,就精心挑选并购买了5类共7样仍处于有货状态的产品。根据订单所示,扣掉20元优惠抵用券后,周小姐用网银支付的钱款为181.7元。

下完单后,周小姐发现网页上“冒”出了一句话,大概意思是由于

订单中部分商品在最近的库房缺货,要去调货,因此当时的订单状态并非是周小姐想象中的“待发货”,而是“已挂起”。

但订单高高“挂起”的状态持续到3月5日还未有“起色”,周小姐便在乐蜂网官网上进行投诉,但并未得到回复。根据周小姐的说法,她在3月6日向乐蜂网官方微博投诉,被客服文字回复告知还需等待一至两周的时间。

记者看到,在乐蜂网官方微博上不乏消费者投诉乐蜂网产品缺货、发货慢的现象。对此周小姐不禁

怀疑:“是乐蜂网原本就储货量不大,(促销)只为吸引眼球,还是利用大量消费者充入的流动资金?”

乐蜂网愿分批解决并给出补偿

3月7日,乐蜂网客服中心梁先生就周小姐订单中部分产品缺货的情况给出说明:“此订单共有两款产品缺货,其中一款优惠价约为33元的洁面乳在上海、北京、广州三个库房目前都没货,另一款产品优惠价约为20元的洁面乳在上海没货,正从北京调货中。”在电话中梁先生表示会致电周小姐协商如何处理。

随后记者从周小姐处得知了解决办法。首先,乐蜂网会将有的产品作为一笔订单先行发货,约定三日内发货;随后把仅上海地区无货的洁面乳另建订单继续等待;至于三个库房都无货的洁面乳,则作退款处理(约13元现金+20元抵用券),并承诺今后该产品有货时,只要购买前致电客服说明情况,仍能以约33元的价格购买。此外乐蜂网还赠送给周小姐两盒面膜作为缺货等待的补偿,对此周小姐表示基本满意,也希望有货的产品能尽快发货。

参团澳洲游 天气原因影响行程

游客理赔却遭重重限制

本报讯 记者 罗水元 为减少意外损失,在澳洲游出发前,邢女士一家三口各花了120元买了美亚财产保险有限公司(以下简称“美亚保险”)的一份“安心游”保险,保单上称旅游行程受影响后的理赔费可达7500元/人。但他们澳洲游行程被当地天气搅局后向保险公司索赔时,却难以获赔。本报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者现场采访后,保险公司称,由于邢女士未按要求提供材料,理赔程序难以继续开展。

出境游遇恶劣天气 游客想理赔受阻

1月19日,邢女士一家三口通过上海航空国际旅游(集团)有限公司(以下简称“上航旅游”)前往澳大利亚旅游,根据与旅行社所签协议,他们的行程至1月30日,行程包括凯恩斯、大堡礁等景点。出发前,他们通过上航旅游购买了美亚保险的“安心游”保障计划保险,每人交了120元保费。保单明确:“旅程变更”的最高赔付额度为7500元/人。

但天公不作美,他们到凯恩斯后,当地刮起大风下起暴雨,前往大堡礁的行程被迫终止,他们不得不在凯恩斯的酒店里住了两天。因时间关系,整个游程中再没有去住大堡礁。之后,上航旅游给他们每人——包括没有买美亚“安心游”保险的游客,都退了450元。

邢女士以为,除了退还的450元外,还能根据保单向美亚保险索赔7500元。回国后,他们便向美亚保险提出了理赔要求,并提交了有关材料。美亚保险回复他们称,根据《美亚附加旅行变更保险》规定,“将在扣除免赔额(如有)后,以保单所载本附加合同项下该被保险人相应的保险金额为限赔偿该被保险人预付的实际未使用且不可退还的旅行费用以及其在旅行开始后,为前往旅行目的地或返回日常居住地或日常工作地而额外支出的合理且必需的旅行费用。”并要求他们根据这一规定继续提交有关材料。

邢女士说,他们看不懂这一规定,再次致电美亚保险时,对方反问他们是否已拿到了450元,他们肯定

答复后,对方就说赔偿已完成。“我们这就搞不懂了:如果说这450元/人的费用是保险公司通过上航旅游理赔的,为什么那些没有买保险的人也从上航旅游那拿到了450元/人的退费?”

索赔遭遇重重限制 旅行社、保险公司“二选一”

3月6日,记者现场采访时,上航旅游相关负责人曹女士称,退给每位游客的450元,并非保险公司的理赔款,而是大堡礁的门票费,因行程受天气影响变更未能前往才给予退还。

“交了120元/人的‘安心游’保险费,在旅程变更后,虽然保单上重要位置写明最大理赔额可以达到7500元/人,但索赔的程序却遭到重重限制,120元岂不是白交了?”邢女士倍感失望。

记者致电美亚保险投诉热线,对方于3月7日回复称,邢女士的索赔主张属于保险合同范围,公司自收到理赔申请之日起,一直积极与邢女士保持沟通,遵照保单规定,邢女士需提供具体的索赔内容及金

额,包括相应的证明材料,理赔程序才能继续开展。期间,公司已指导邢女士如何获取相应材料以证明索赔主张,并已就此与旅行社进行沟通,但截至3月7日,邢女士尚未提供相应资料,因而无法进入下一步理赔程序。

美亚方面称,希望邢女士能提供证明其“预付的实际未使用且不可退还的旅行费用”的材料包括:1、该次旅程实际未使用且不可退还的旅行费用的证明;2、已交的旅行费用正式发票/收据原件;3、导致该次旅程变更原因的证明文件。

邢女士说,这些证明材料难以开具。她仔细研读《美亚附加旅行变更保险》规定后认为这是一个“二选一”的规定,如果她不能证明受暴风雨影响往返于凯恩斯酒店的额外支出是必需的费用,在旅行社已主动退还450元/人的大堡礁门票费的情况下,难以从美亚保险那得到理赔;只有在旅行社不退门票的情况下,保险公司才会赔那450元门票。由此,她基本放弃了索赔,并表示以后旅游再也不买这样的保险。

》维权现场

“远成物流”丢件 竟是遇上钓鱼网站

正宗远成建议客户报警

本报讯 记者 俞韩岭 近日花小姐向本报投诉平台(@青年消费投诉)反映,在网上找了家“远成物流”寄件,结果却出现了丢件。当记者将花小姐持有的货物承运合同单交到远成物流股份有限公司内控部时,相关人士直言花小姐遇到了“钓鱼网站”。而记者电话联系上门取件的陈师傅时,对方坦言并非远成物流快递员。

读者投诉:

一箱小电器至今未到

花小姐说,春节前要回老家,便打包了6箱东西。她查到远成物流一客服电话后便致电咨询,随后一位陈师傅与她联系,双方电话中谈妥了价格。根据陈师傅给到花小姐的“上海远成物流有限公司货物承运合同单”获悉,陈师傅于1月28日上门收走了6箱货物,并收取了520元邮费。

花小姐的货物中有5箱是寄回她老家,另一箱是邮寄到成都。但2月底她得知,送去成都的货物至今未到,而寄往老家的货物也出现了部分遗失。“运往成都的是一箱电器,有电蒸锅、电水壶等,而我家人也发现5箱东西中少了一部分。”

记者了解到花小姐曾经联系过陈师傅,但被告知“货物已经送达”,而当她欲进一步了解情况时,陈师傅就关机或者不接电话了。花小姐说所有丢件货物的总价值在四百元左右,她也不知道如何是好。

快递员自称:

“不是远成的只是跑车的”

记者根据花小姐提供的订单编号无法在远成物流官网上查到物流跟踪信息,在3月6日下午,记者致电陈师傅,一开始陈师傅称自己就是远成物流的快递员,但在记者的追问下,他最终表示“是帮人家拉货”。

“我不是远成的人,我只是跑车的。是有人要我帮他们送货,给了我这张单子让我去拿货拿钱,我把收到的货和钱给到人家后就算完成任务了,人家把跑车的钱给我。”不过当记者追问陈师傅口中的“人家”指的是哪家公司时,陈师傅似乎并不清楚,“每天都有很多公司找我们跑车的拉东西,我哪记得当时是哪一家。”

远成建议:

消费者可去报警

看过花小姐的货物承运合同单后,远成物流股份有限公司内控部的沈先生说花小姐遇到了钓鱼网站被骗了。

“正规的单子抬头只有‘货物运单’,她打的也不可能是我们唯一的客服热线400-820-1646咨询的。因为我们的客服肯定会先于快递员之前和客户讲好价格、货物数量等情况。”沈先生说。记者了解到沈先生已致电花小姐告知此事,建议花小姐向居住地所在的派出所报警,并表示会协助处理。