

962555



巧虎欢乐岛沪上三店全关 消费者退款过程一波三折

小忙 微调查



门店突然关闭

2020年7月,考虑到离家近且活动丰富,在儿子9个月大的时候,张女士为他在巧虎欢乐岛世博源店办了第一张年卡。次年6月,在销售人员强烈推销下,她又再次续费了年卡,花费4690元。她介绍,巧虎欢乐岛会员卡种类繁多,既有年卡、半年卡、季卡(月卡),还有分不同点数的金卡、银卡和普卡等,费用在上百元至数千元不等。

巧虎欢乐岛在上海共有三家直营门店,分别是浦东世博源店、徐汇绿地缤纷城店、嘉定泛乐城店,运营方为上海多雷米营销策划有限公司(以下简称“多雷米”)。

张女士讲,6月2日,巧虎欢乐岛会员群突然有人发声,称三家门店均已关门。得知此消息,许多家长一脸错愕,不少人刚办卡不久,甚至一次没用。不久,在各方施压下,“多雷米”方面终于“有动作”。在徐汇绿地缤纷城店贴出六个退费群的二维码告示,让会员扫码入群。值得注意的是,关于门店停业的消息,大多数家长毫不知情。

退费就要打折

“要不是邻居‘宝妈’提醒,把

许多家长向“新民帮依忙”反映,上海巧虎欢乐岛三家门店突然关闭,退费流程一波三折,数千元的会员费只能按八折甚至六折来退款。巧虎欢乐岛知情人士向记者透露,三家门店约有会员2万余人,涉及预付卡金额达1200多万元。



会员卡被冻结

亲爱的爸爸妈妈们,

你们好,还是再次向各位致上最高歉意。欢乐岛因为天灾的重击,无法再继续营业。这两年在大陆的亏损,已经远远大于过去十年积累。难以形容的感受,在这些天有许多家长给予的不舍与鼓励,我们都清楚宝贝们在欢乐岛学到了很多,万分感谢各位家长的认可。除了感谢与抱歉,我个人无以回报更多了。以下的退款方案,一定有家长不满意,但我努力完成每一位会员的协商退款。感谢各位见谅与支持。

巧虎岛退款说明

- 商品有效期为依不同会员卡对应的有效期规则计算。所有会员的点数,效期均结算在疫情前3/15日。本次退款的对象为处于有效期内的会员。如超出有效期,将无法退款给您。
- 月季年等有效期卡的剩余额度计算方法:
 1. 剩余额度=赠送月数/总月数
 2. 剩余额度=赠送月数/总月数
 3. 以剩余额度(含剩余额度折算的日数)/365天*购买金额
- 金银普卡等点卡卡的剩余额度计算方法:
 1. 剩余额度=赠送月数/总月数
 2. 剩余额度=赠送月数/总月数
 3. 以剩余额度(含剩余额度折算的日数)*10*购买金额/商品原值
- 退款时间与退款金(2种方案选择)
 1. 剩余额度的六折,将在签订合同后的15个工作日内完成退款
 2. 剩余额度的八折,将在签订合同后的90个工作日内左右完成退款
- 协商签订
 1. 协商签订以邮件进行,确保个人隐私。
 2. 协商内容中,只须提供个人手机,不须其他个人重要资料。
 3. 协商签订人和收款人必须为欢乐岛会员卡的登记人,或其明确的授权人。
 4. 对于退款方案的选择,请以邮件和我們进行联络,谢谢。

退款方案

受访者供图

我拉进退费群,还不晓得门店都关门了。”今年2月,周女士为2岁儿子购买了巧虎欢乐岛年卡,花费5070元,尚未开卡使用。她讲,6个退费群基本都已“满员”,人数达上千人。

本想着加入退费群就能顺利退费,谁知一波三折。起初,工作

人员要求核对会员信息,让群内成员单独加其个人微信。“工作人员个人微信号一下子加人太多,所以马上被冻结,无法再加好友。”后来,又要求会员以短信形式把当时办卡资料发送到一个手机号,表示收到短信后,相关人员会以邮箱一对一联系退费事宜。周女士反映,不

少家长的短信始终无法发送成功。

张女士还算比较“顺利”,发送短信后,收到了关于两种退费方案的邮件回复。一种是选择“打六折”,15个工作日内退款,另一种是“打八折”,但要等90个工作日退款。为免夜长梦多,她无奈选择“打六折”,最终她收到了1700元

的退费。然而,周女士并没有那么“幸运”。从7月1日起,她按要求多次发送短信和邮件,一直没收到过任何回复。

拖欠员工工资

对于“打折退费”,大部分家长虽然都不认可,但也是无可奈何。“退费多少都由‘多雷米’单方决定,也不给我们协商余地。”在采访中发现,当初不少人办卡时,会员费参差不齐,有些工作人员还会额外赠送额度,又或者延长卡的时效性,但退费方案并不以实际情况来核算。此外,家长也注意到,6月3日,原本能查询会员个人信息的后台系统无法登录,许多人还没来得及查询会员卡余额还剩多少。更有甚者,当时办卡大意,没留任何凭证和转账记录,退费更是难上加难。

“我们所有人也是突然被解除劳动合同。”一位“多雷米”前员工透露,3月25日,员工们收到公司关于无力再支付社保和公积金通知,当月薪资也未发放,受影响的全职员工约70人。此外,“多雷米”已人去楼空,眼下外地巧虎欢乐岛加盟商也是一筹莫展。

截至发稿,记者多次拨打“多雷米”负责人联系电话,一直无人接听。为此,家长们急切希望“巧虎欢乐岛”能给出一个明明白白的说法,同时相关部门也应及早介入,最大程度地保障他们的合法权益。对此,本报记者将继续关注。

本报记者 季晟祯



老房漏水十多年始终找不到“病因” 肺癌晚期老伯“霉屋”中苦挨

浦东新区南码头街道港机新村18号1楼的周先生向“新民帮依忙”求助,十多年来,家中一直漏水,全屋几乎发霉。他的父亲又是肺癌晚期患者,整日里住在湿漉漉的“霉屋”中,更是痛苦不堪。

十多年漏不停

周先生告诉记者,漏水问题已持续超过十年,成了家里人久治不愈的心病。“十多年前,房子的墙壁开始漏水。之后,厨房里、卫生间里,不管是否下雨,天天都会滴水。”记者从周先生拍摄的视频上看到,周先生家的厕所墙壁上被挖开一个大洞,露出的管道外壁上,全部都是湿漉漉的。同时,周先生还要常年在厨房里备着一只不锈钢脸盆,专门用来接水。

“水也不知道是从什么地方漏出来的,下雨的时候有,不下雨的时候也有。”说到这里,周先生是唉声叹气。他直言,漏水主要集中在厨房和厕所两个房间,十多年来,物业、居委会派出维修人员多次上门查勘,但始终没有找出漏水的“病因”。“我们也曾跟二楼的两家业主协商过,甚至把楼上的地板撬开检查过,但即便尝试过各种办法,却一直解决不了问题。”

整屋都在发霉

由于漏水久治难愈,家中墙壁也不断开始发霉。记者发现,周先生家多个房间



周先生家中霉斑成片 徐驰 摄

的天花板、墙角等部位都布满零星星的黑色霉点,无时无刻不散发出一股刺鼻、难闻的霉味。更让周先生无比担忧的是,家中老父亲已是肺癌晚期,常年需要卧病在家静养。“但是,这样的生活环境,别说是癌症病人了,就是健康人,也吃不消啊……”

据周先生讲,由于发霉情况愈发严重,最近,物业在墙壁上涂上了防水涂料。不过,墙体表面的霉斑是被“掩盖”了,但是,由于问题的本质没有解决,他和家里人还是天天闻着“霉味”度日。

寻求对策解决

记者与管理小区的振南物业取得了联系。物业邱经理讲:“由于管道埋在墙壁内,目前我们只能凭经验去判断漏水的成因。至于具体的原因,肯定要打开看过之后,才能知道。”邱经理坦言,港机新村小区是始建于20世纪50年代的老房子,房龄距今已有七八十年了,存在各种老化等历史遗留问题。“十多年来,我们也一直都很同情周先生,但确实因为各种原因,都没能将漏水问题解决。”不过,邱经理回应记者,一定会积极解决问题。

可是,周先生讲,如今,他仿佛陷入了“进退维谷”的尴尬:要解决漏水问题,就要“大刀阔斧”地把自家天花板和楼上住户的地板掀开,但是,如果打开之后,发现问题并不是出在这些部位,那么又由谁来修复?他希望,物业能够查明原因之后,“对症下药”;而如果物业没有能力,能否能请专业机构相助。

周先生家十多年漏水之苦到底何时能解?本报记者将持续关注。

本报记者 徐驰

追踪

本报讯(记者 陈浩)7月7日,本报“帮依忙”版面报道了青浦区朱家角镇石家浜150弄泰安公寓(一期)十多年来处于“失管”状态,脏乱不堪,菜田遍地开花,公共空地竟成“私家庭院”。相关部门十分重视,已开展综合整治。

泰安公寓(一期)为动迁小区,近年来环境卫生差、楼道堆物、圈地种菜、电动车乱停放、私拉飞线等现象比较严重。近日,朱家角镇综合整治办拟定了专项整治行动方案,由盛家埭村、镇综合行政执法队、镇规建办、镇平安办、镇信访办、镇司法所、镇城建中心、镇社区办、朱家角派出所共同参与。

7月8日,村委会及楼组长对小区803户居民上门发放环境整治告知书。7月9日,13名村委会工作人员、7名物业工作者对辖区道路、广场、绿化带里的垃圾、沿街小广告以及乱堆乱放的杂物等进行了大清扫,清理出白色垃圾及杂物60余车。

镇综合整治办还制作了一户一表,今后将对照一户一表,落实村委會的主体责任,通过持续不断的宣传,强化村民的责任心,人人自觉参与、主动维护环境卫生。

朱家角脏乱差小区 已经开展综合整治



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/奚云阳