

962555

2299元高级耳机 维修竟要1800元!

不同国家售后政策大不相同

小忙 跑现场



范女士购买的 Bose 博士耳机

产品质保

保修政策细则和维修信息

凡自中国大陆 Bose 公司直营专卖店及 Bose 授权经销商处购买之 Bose 产品。

购买者自购买日起均享有如下保修政策：

可单：拆卸的扬声器单元部分3-5年、专业产品电子部分2年、民用产品电子部分、不可拆卸的扬声器、智能音频眼镜（镜）及耳机整机1年（降噪睡眠耳塞整机1年）。

送修时需随附保卡和 Bose 认可的国内销售渠道购买产品的购买凭证（销售发票或机打小票，均接受复印件），请确保护照凭证上清晰的显示购买日期，商家名称和产品明细。如无法提供相应凭证，均按保外付费处理。

市民范女士向“新民帮帮忙”反映，自己购买不到2年的旗舰款 Bose 博士大鲨降噪耳机无法配对苹果手机，到店咨询后被告知，售价2299元的耳机保修期为一年，维修费竟是“一口价”1800元，甚至高过了1700元的换新价！

范女士很是郁闷，“如此高额的维修费是否合理？”更让她匪夷所思的是，当好友们在线上提供这款产品的序列号后，美国和德国的 Bose 博士耳机售后部门都提出“可免费维修或换新”。“大品牌售后，是否又是‘双重规则’？”消费者如坠五里雾中。

售后维修一口价 消费前没有提示

2020年10月1日，范女士在 Bose 陆家嘴中心店花费2299元购买了旗舰款 Bose 博士大鲨降噪耳机。最近使用时发现，耳机与苹果手机无法配对。范女士表示，这款耳机一直是正常使用，外观完好无损，她原以为只是软件问题，只要到店维修即可。

于是，她来到 Bose 陆家嘴中心店，但被告知该款耳机保修一年，过保后维修费1800元，换新费1700元。范女士质疑：维修费为何会这么高，而且购买时店方没有任何提醒和提示！对此，销售回复，售后政策官网都有，而且售后维修是由第三方外包，门店并不负责，维修要打4008802266客服电话。

“如果购买时就知道过保后维修费要1800元，我肯定不会买！维修费一般由服务费和零配件费用组成，但这款 Bose 耳机的售后维修费竟是‘一口价’，还高得如此离谱，真是买得起修不起！”范女士百思不得其解售后条款的设计逻辑：难道不应该先查明故障，再依据维修成本来收费吗？

疑似品控没做好 国外售后大不同

维修或换新，范女士左右为难。作为普通消费者，她对这款耳机的故障成因一无所知，更无从判断是否该“弃之不用”，还是要为之“二次买单”。于是，她只能多方寻求解决方案。

范女士首先在网上找到了能修理 Bose 耳机的“点点精修”店铺，在线上向技术人员详细描述了耳机的故障情况：左右耳机上的红白灯快速闪烁，就是连接不上苹果手机。她还拍摄发送了一段故障视频，询问是否能修复。技术人员随后给出回复称，已收到多位客户对这款耳机类似故障情况的咨询，这应该是“系统丢失，耳机报废了”。同时，对方还强调“即使官方售后也搞不定”，这是“大鲨品控没有做好”“现在确实和报废耳机没有什么区别了”。

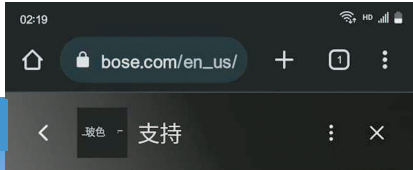
随后，又有朋友帮助范女士线上询问了专修蓝牙耳机“耳机匠人维修中心”店铺，在沟通了 Bose 耳机具体型号，详细描述情形后，对方也确认：红白灯闪烁是耳机主板问题，无法维修。

万般无奈之下，心有不甘的范女士向“万能的朋友圈”发出了求助，有朋友将她的 Bose 耳机产品序列号及故障问题，线上联系了美国 Bose 的官方售后部门，客服在耐心给出相关建议，一一排除潜在故障可能后，直接提出可免费更换一副全新的同款耳机，还提供了退换货的 UPS 快递标签。而另一位朋友也咨询了德国 Bose 的官方售后部门，得知在德国 Bose 耳机给予客户2年的保修期，维修不需要另外支付费用，还可选择免费换新。

买家担消费风险 质疑与法规相背

记者拨打4008802266客服电话联系 Bose 售后部门后，得到明确答复：Bose 博士大鲨降噪耳机超过一年保修期后，确实要支付1800元维修费或1700元换新机。客服解释，这款是一体式耳机，维修需要强拆，所以维修费用会高于换新费用，所以消费者一般采取换新服务。

有不少消费者都曾遭遇过类似故障，这款产品是否真的存在“品控问题”？对此，客服反馈没有收到相关信息和通知。而对于



谢谢你的耐心和你的产品的这个问题。而不是试图修复它，它是最好的，我们更换一个全新的。由于产品仍在保修期内，我们愿意免费更换您的产品。

至于流程，一旦更换完成，您将在接下来的24-48小时内收到一封确认电子邮件。它将有一个链接，您可以点击得到一个UPS标签。只要把它打印出来，把你的耳机和它最初附带的所有东西都放在任何盒子里，贴上标签，然后把它送到最近的邮局。一旦仓库收到包裹，您的新产品将被运送出去，并将在未来5-7个工作日内通过UPS邮寄送达。预计在产品发货后会收到一封跟踪邮件。

美国 Bose 售后部门给的建议

销售门店所说的售后已承包给第三方的说法，客服也给予了否认，只是强调如果同意维修，会让快递人员上门取件送往维修点，但不接待消费者自行前往。

当记者问及，“为何美国、德国的 Bose 官方售后对这款耳机有不同的售后政策”，客服坦言，对其他国家的品牌售后政策不了解，没有接受过公司的相关培训。

“2000多元的耳机，过保维修费竟然要1800元，这中间显然存在着重大的消费风险。”为此，在范女士查询相关法律法规后认为，品牌方可能存在与《民法典》第一百五十一条规定“显失公平”条款的保护交易公平精神，及《民法典》第四百九十六条、《上海消费者权益保护条例》第十九条规定“签署格式合同时商家的重大提示义务”所倡导的法律精神相违背。品牌方是不是应该兼顾不同国家售后政策，对消费者一视同仁？是不是应该在消费前主动提示相关售后政策，让消费者免担过大的消费风险？对此，本报记者将继续关注。 本报记者 王军

小区绿化被占 沦为“私家菜园”

物业最近将会排摸登记，居民希望严格执法长效管理

家住东波路585弄伟业金锦苑三邨的多位居民向“新民帮帮忙”反映，小区内不少人不但争相毁绿种菜，而且屡禁不止，许多公共绿化带竟成了“私家菜园”，不仅破坏了居住环境，更严重影响了居民们的正常生活。

记者在现场看到，小区99号、100号、103号、104号居民楼前的绿化带内，绿植已被成片铲除，种植着辣椒、橘子、丝瓜、南瓜、石榴等蔬菜瓜果。居民刘老伯告诉记者，这样的情况至少已经持续了2年多。记者在现场看到，甚至还有部分居民在绿化带中搭起了围栏，将绿化带纳入了“私家领地”。

对此，居民倪女士苦不堪言。她直言，她和家里人连窗户都不敢开。“苍蝇、蚊子

都会飞进来，有的时候甚至还有老鼠，会爬到房间里来。有的居民还会定期施肥，肥料的恶臭味直冲脑门，让我们没有安生日子可以过呀！”

记者就此事联系了小区物业。一名相关工作人员表示，小区内占绿毁绿、种植蔬菜的情况确实比较普遍。“之前，我们一般会张贴整改告知书，如果居民不整改的话，我们就上报给相关部门。最近，我们会在小区里排摸一下情况，登记违法毁绿的人家，敦促他们尽快整改。”

对此，居民们表示，这样的整治曾有过多次，但乱象是愈演愈烈。希望相关部门能严格执法，加强长效管理，还小区干净有序的面貌。 本报记者 徐驰



小帮 民有呼

路口“有杆无灯” 行人“步步惊心”

市民希望能尽快安装红绿灯

市民刘女士向“新民帮帮忙”反映，杨树浦路贵阳路东南方向和西北方向，缺少红绿灯，来往车辆行驶全靠“自觉”，行人过马路时是“抖抖豁豁”，十分危险。

记者在现场看到，在这个路口虽然设置了一些黑色横杆和竖杆，但上面没有安装交通信号灯，车辆驶过时，往往只能靠司机“自觉”减速慢行。但是，在记者观察的15分钟里，至少开过5辆重型车，这些车辆都没有放慢速度，而是直接驶过了路口。采访中，不少市民表示，杨树浦路是主干道，这里人流量和车流量都很大，经过的卡车也特别多，稍不留神，很容易造成安全事故。由于马路较宽，行人每次通过时，都得驻足多时，反复

观察路况，等到没车后，才敢小心翼翼地迈步前行。“我们年轻人还算好，老人走不快，就很尴尬了，有的时候，突然有车驶来，只能停在半道上等，车子擦身而过，看着都危险。而一到晚上，就更加没了安全感！”

对此，市民们希望，相关部门能够尽快在路口装上红绿灯，让出行路不再“步步惊心”。 本报记者 徐驰



本版编辑/蒋 俭 视觉设计/竹建英