

不到4S店保养就难享保修

多数4S店有此霸王条款

家住济南长途汽车站附近的小王最近遇到一件烦心事,刚买了一年的轿车,大热天的空调却坏了。让他更郁闷的是,当他去4S店修车时,对方却以他曾在别处保养为由,拒绝免费维修。

记者调查发现,小王的遭遇并非个例,多数品牌汽车的4S店都有在质保期内必须到正规4S店按时保养的前提条件。而律师表示:如果4S店难以证明车主保养不当,就不能拒绝车主享受质保。

文/片 本报记者 王若松

未在4S店保养, 车主修车得花4000元

7月20日下午,记者在小王的购车发票上看到,车是去年4月26日在花园路一家汽车经销商处买的,仪表盘上显示的行驶里程为3万8千多公里,根据两年或是行驶六万公里的条件,他的车还在质量担保期之内。

小王说,由于车买来后多数时间都在老家商河用,离4S店很远,所以除了首保,之后的几次保养都是在老家做的。

“虽然没去4S店,但也丝毫不马虎,每5000公里左右就保养一次,没想到6月底空调突然不能制冷了。”小王说。

6月29日,小王把车开到4S店,经检测属于空调压缩机故障,需要更换。但工作人员

说,因为车之前在别的店保养过,所以不能享受正常的质保。

“就因为没在4S店保养,我就要自己掏4000元换空调压缩机,这钱花得太冤枉了!”小王说,自己掏钱为车的质量问题买单,这让他很不能接受,“这不是霸王条款吗?”

4S店辩称, 这是厂家规定

记者就此联系到小王所购车辆的4S店,一位姓宋的工作人员解释,小王这种情况确实不在正常的质量担保范围之内。

她告诉记者,车辆每次来4S店做保养,都会有详细的记录,一旦出现问题按照流程都要查询记录,“如果之前在别的非正规的4S店保养过,尽管没出质保期,但也需要自费维修,没办法,这是厂家规定,我们接

受售后服务培训时也是这么说的,你可以回去看看说明书,里面都有。”

随后,记者在小王所购车辆的使用维护说明书中看到,在质量担保服务一条中约定,用户应严格按照使用维护说明书规定使用自己的车辆,车辆的保养及检修应按时在本品牌的汽车经销商处进行,这是获得质量担保服务的先决条件。由非本公司经销商修理保养过,造成的破坏或故障均不属于质量担保范围。

4S店保养价 高出普通汽修店一倍

小王遇到的情况其他汽车品牌是否也存在呢?记者就此咨询了大众、东风本田、福特、别克等品牌汽车4S店售后工作人员发现,多数品牌表示,如果车主不在4S店保养就相当

于放弃了质保权,但也有个别品牌汽车的4S店表示可以酌情向厂家反馈,帮助车主争取享受免费质保。

“正常情况是不能,但是我们可以帮助您向厂家反映,尽量争取,毕竟质保是厂家为车主提供的,4S店单方面说了也不算。”东风本田汽车4S店的售后工作人员告诉记者。

此外,采访中记者了解到,购完新车之后,一般情况下车主都会按时到4S店保养,但也有部分车主在保养时因为价钱太贵不愿选择4S店,“同样的换机油等常规保养项目,在4S店的价格高出普通汽修店一倍。”

与此同时,多数车主表示买车的时候对厂家的这一规定并不知情,“只说到了里程数来保养,没说不能保养的话就不能享受质保啊!”刚买车不久的白领张女士听到这个规定后一脸诧异。

律师观点

消费者有权 选择到哪保养

车辆在哪儿保养与是否能够享受质保有必要的联系吗?相关法律法规在这方面又是怎样规定的?车主在遇到类似情况时又该如何处理呢?

记者就此咨询了山东舜启律师事务所律师孟宪强律师。他告诉记者,车辆的质保是国家法律强制规定,消费者有选择到哪里进行汽车保养的权利。

“如果厂家在诸如保养手册等的随车手册中对到4S店保养才能享受正常质保有明确规定的,车辆出现问题时,消费者可以让4S店出具证明,如果需要维修的部件确实属于车主在其他地方保养不当造成,那么厂家可以不进行质保,否则消费者有权利要求享受正常的质保服务。”

此外,孟律师还提醒广大车主,在购买新车以后一定要仔细阅读随车的使用说明手册及保养手册等,明确相关规定尽量少吃亏。

修电动车不能 要回坏零件?

本报7月22日讯(见习记者 路伟) 6月8日,李先生骑电动车在和平路被一辆左转急速行驶的轿车撞倒,电动车被送到花园路的维修中心维修。21日,李先生的父亲去维修中心取车,想顺便把替换下来的坏零件带走,但是工作人员告诉李先生的父亲,撞李先生的司机张先生已经将修车费用付上,换下来的零件不能还给他。

22日下午,记者来到李先生说的维修中心,工作人员告诉记者,李先生的车子已经修好,他们也已经和李先生商议好,将换下来的车把、车架子还给李先生,但是其它的零件不能还给他。“除了车把和车架子,其它的零件是我们免费给他换的,换下来的坏零件我们得留着。”维修中心工作人员说。对此,李先生表示可以接受。

相关链接

代人道歉 缺乏诚意

本报记者 王倩

目前很多以“跑腿”为业务的公司也同时做着代人道歉的业务。

小丑鲜花店的李经理介绍,他们的业务以节日、生日送花为主,虽然有代人道歉的业务,但业务量并不是很大,“占总业务量的5%左右。”李经理说。其它两家代跑腿公司的负责人同样表示,接到的代道歉订单很少。

不少网友称,最好的道歉应该是诚恳的,应该面对面沟通,代人道歉缺乏诚意。网友“选择低调”表示,作为新生行业,代人道歉应该有一些市场,但道歉是双方相互宽容、相互理解的表现,这种职业道歉人的出现,致使这种诚恳度大打折扣,“如果是我的话,这样的道歉方式,我可能无法接受。”



只因为没在4S店保养,就要为车空调压缩机的质量问题买单,这让小王很不能接受。

有偿替人道歉两月仅接三四单

济南首家“道歉公司”关门

本报7月22日讯(记者 王倩) 当你遇到家庭矛盾,在单位与同事发生纠纷,或是与朋友、同学产生矛盾时,会用什么方式道歉呢?80后小伙小王就看准了“商机”,在济南开办了一家专业道歉公司,但无奈生意不理想,开业两个月就接了三四单生意,道歉公司最近无奈关门。

22日,记者在赶集网上看到一则帖子,发帖的是署名为“祥和道歉公司”的小王,帖子中写道“济南首家代人道歉公司,为您解决生活中因误会产生的感情纠葛。”

随后记者联系到发帖的王承振,这名“80后”小伙说,这家道歉公司开业两个月内生意并不是很理想,7月上旬已经关门了。

王承振介绍,有一次看报纸时,看到南方有人在开道歉公司,而且生意不错,抱着试试看的态度,王承振与两名朋友合伙创办了这家公司。最初,他们在铁路南苑小区租下了一处

房子,然后在网上发了很多帖子开始做生意。

“这个活可不好干,我们的员工在一次代人道歉时还挨了打。”王承振说,一对夫妻吵架,原因是男方出轨,男方找到了他们公司代替其向女方道歉。

王承振的同事找到了女方,但由于当时女方正在气头上,照着道歉人员又打又掐,王承振的同事还因此受了伤。一段时间后,王承振的同事又找到这名女子向其道歉,女方最终也接受了道歉,王承振的公司因此收到了200元的酬劳。

但这样的生意并不是很多,王承振称,道歉成功一次收取的费用从80元至几百元不等,具体要看道歉的方式。从5月份开始营业到7月初,公司总共收到了三四单生意,而且有时候为了哄小女生高兴,代道歉人员要扮成小丑,还要送花。

“我们最终还是坚持不下去了,房租基本全部赔了进去。”最终,王承振和朋友选择了退出。

祥和道歉公司

ganji 赶集

企业认证 个人认证 手机认证 证书认证

联系电话: 商家地址:

商家首页 服务介绍 联系店主 店铺评价

服务宗旨: 济南首家代人道歉公司, 为您解决生活中因误会产生的感情纠葛, 您快乐是提供服务的其他生活配送

联系人: 王经理 给我留言

联系电话: 联系我时, 请说明在赶集服务看到的

商家地址: 济南市中二环路南路 鲁能领秀城

营业时间: 0:00-24:00 周六、周日不休

短信发送至手机 收藏该店铺 手机也能上赶集 短信分享

店铺介绍

服务内容: 化解人与人之间因情感纠纷, 因利益冲突, 因误解误会引起的当事人不便解。

服务范围大致分为三种类型:

- 一、家庭矛盾。亦称亲情矛盾。如: 夫妻、婆媳、翁婿、父子、兄弟姐妹以及
- 二、团体矛盾。如: 单位与单位、个人与单位, 或矛盾的双方在多人以上发生的矛

道歉公司在网上发的帖子。(截图)