

欧凯龙售后服务全面升级

# 30天内无理由退换货

随着3·15消费者权益保护日的到来,欧凯龙四大精品家具卖场再次对其售后服务进行了全面升级。3月15日起,欧凯龙售后服务重大升级全面启动:消费者在欧凯龙四大精品家具卖场购买任何家具均可以享受30天无理由退换货,欧凯龙对所售家具负全责、实行先行赔付,全城比价三倍退差、100%绿色环保等系列售后服务承诺。

据悉,目前中部家具市场普遍通行的服务标准是国家修订的三包法,根据新三包法规定,消费者享受包退服务是7日,退换货时限为15日,欧凯龙3月15日起全新升级的30天无理由退换货的服务标准比家具卖场广泛通行的三包标准大大提升,创立了领先中部家具卖场的服务保障体系新标准,新的服务体系从多个方面让购买家具的顾客真正全程无忧。

晚报记者 冯刘克 实习生 童聪



## 30天无理由退换货 打造全程无忧购物通道

近日,装修新家的王女士在某家具卖场购买的家具遇到了烦心事,她购买的一套红色沙发感觉和整个房间的装修色调不一致,想退回去重新买一套的时候却被家具卖场告知已经超过了7日无理由退换货的时间限制。对此,王女士感觉非常无奈,她不禁产生了疑问:7日无

理由退换货的制度能否适当地延长?在欧凯龙四大卖场,这个答案是肯定的。

中原家具行业执行的退换货制度都是7日内无理由退换货,但从3月15日起,新的退换货标准将由欧凯龙打破,无理由退换货时间将延长到30日。欧凯龙向消费者承诺:所有顾客

在欧凯龙卖场购买的任何品牌的家具都可以从送货并验收之日起30天内,在商品无任何损坏并且不影响二次销售的情况下,根据个人意愿可要求换货、退货。这一举措的推出,让顾客有更多的时间体验家具到家后的感觉,完全解除了顾客购买家具的后顾之忧。

## 实行先行赔付 对所售商品负全责

家住郑州西区的小王近期买了某品牌的一套实木沙发,回到家后请懂行的朋友看了看说不是纯实木的,刘先生感觉受了骗,要求这个家具经销商退货,经销商要求他和家具生产厂家联系,而家具生产厂家远在浙江,刘先生多次联系都无果。面对这种情况刘先生感觉非常困惑:顾客买家具出了质量问题难

道就该如此“扯皮”吗?作为弱势的消费者该怎么办?

针对顾客的这种担心,欧凯龙四大卖场的“先行赔付”制度给购买家具的顾客吃了一颗定心丸。欧凯龙四大卖场坚决把“先行赔付”落到实处,任何顾客购买的家具出现了质量问题,可以凭相关证明直接得到欧凯龙的赔付,

与家具厂家的协调等各项工作统统交给欧凯龙处理,真正保障每一位顾客的利益。在欧凯龙,“先行赔付”的执行非常简单快捷,只需顾客提供加盖欧凯龙四大家具卖场“合同认证章”、“欧凯龙代收项专用章”或“售后服务专用章”的有效合同、缴款单或销售发票,需要赔付的一切事宜均可交给欧凯龙。

## 价最低 同城比价三倍退差

今年5月份准备结婚的西苑小区的刘小姐提起买家具就担心,她因为工作忙不能把全市的家具商场、建材商场跑完,但不看完又怕买贵了,针对很多顾客这样的担心,欧凯龙提出了“所售家具欧凯龙负全责,比价三倍退差”的承诺,保证所售出的300多个品牌的家具价格全城最低,让顾客购买家具无任何后顾之忧。

目前,欧凯龙四大精品家具卖场的300余个家具品牌一直以来都执行着“比价三倍退差”的制度,即欧凯龙各连锁商场所有营业场所所售商品,确保同品牌、同规格、同时期、同地区(郑州地区)售价最低,如顾客发现所购商品价格高于郑州地区其他营业场所销售价格,将3倍差价退还顾客,让每一个顾客都享受最优惠的价位。

## 售后服务全线升级 搭建专业快捷的售后服务通道

30日无理由退换货、先行赔付、比价三倍退差等系列售后服务承诺的提升完善,标志着欧凯龙四大精品家具卖场酝酿已久的售后服务体制升级的完成。据悉,欧凯龙在原有售后服务体制的基础上,耗费巨资成立了专业的售后服务中心,专业的顾客数据库更加便捷,四大卖场增设了专业的售后服务中心,顾客在哪个商场购买的家具出现任何问题,可以直接反映到该卖场,工作人员将为顾客提供全程的解决方案,为顾客提供更加快捷、专业、高效的售后服务。

诚信&品质  
www.ocalone.cn

# 欧凯龙承诺

## 3月15日欧凯龙售后服务全面升级工程启动

### 率先首推30日内无理由退、换货

行业率先推出,欧凯龙10余年品牌实力保障,30日无理由退、换货,行业创举,打造全程无忧家具购买通道。

### 比价三倍退差

欧凯龙四大连锁商场保证所有售出家具:同期、同一产品全市最低价,买贵比价三倍退还差价,雄厚实力保障家具价格优势。

### 先行赔付制度

欧凯龙对所售商品负全责,顾客购买家具出现任何质量问题无需找家具厂商,欧凯龙实行先行赔付,为消费者提供更加快速、专业、高效的售后服务。

### 欧凯龙家具确保100%绿色环保

环保保障:欧凯龙所售家具确保100%绿色环保。

## 欧凯龙春季新品家具全场5折起

万款新品家具惊喜特价详见欧凯龙各连锁商场!

活动时间 3月14日-15日 咨询热线 0371-66761668 / 669