

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

裸心谷”水温不稳诱发疾病？

酒店回应 :不排除水温不稳 但无证据表明与住客发病有关

■ 第一线

戴尔电脑被指收续保费不入延保系统

日前,市民杨小姐向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,德清莫干山裸心谷酒店沐浴水温不稳引发其父亲心脏病旧病复发后难得妥善处理。4月19日,记者再次联系裸心谷有关方面工作人员后,对方表示将进一步跟进处理。

青年报记者 罗水元

本报讯 记者 罗水元 日前,市民汪先生向青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目投诉称,向戴尔电脑方面交续保费后没有进入修保系统,指出后也不能进入延保系统。4月17日,记者联系了戴尔电脑方面,但至4月19日截稿时尚未收到戴尔电脑方面的回复。

交费260元后未延保

汪先生称,他于今年1月在戴尔电脑官网买了一台灵跃5348-R038型非触控屏一体机,加上三年上门服务费199元,共计5998元。

汪先生告诉记者,买完电脑后,戴尔电脑销售员王先生进一步建议称,如果再付260元,能将保修期从前面所述三年延长至5年。接受此建议,他又付了260元。

汪先生说,付完260元后,他并没有在戴尔电脑官网去查询其电脑的保修期情况,直至两个月后与单位同事聊天后,才接受同事建议上网查询。

就这一查,查出了问题!他在戴尔电脑官网上查询到的结果是,电脑没有续保,保修期仍然只有3年。

顾客坚持延保若退款需补偿

汪先生说,他当即致电戴尔电脑,被告知,戴尔电脑收了这260元续保费,但当初的销售员王先生已离职,不能续保,只能退款。

“白白收了我两个月的钱,到头来,竟然只是一个退款了事——如果我不查,如果时间再长一点,不知道他们会不会认账?”对于戴尔电脑方面的退款处理,汪先生反复表示不同意。

“260元,不多,但是,戴尔电脑的顾客有多少?庞大基数下,延保费也是一个不小的数字。”汪先生希望以自己的遭遇提醒戴尔电脑其他顾客的同时,也坚持要求戴尔电脑方面提供延保服务,“如果退款,总归要有点补偿”。

记者截稿前未得回复

汪先生告诉记者,与戴尔电脑方面几经交涉后,对方于4月14日以邮件形式回复时仍然说只能退260元保费,并要求他在获退260元保费前发邮件回复同意商家退保费,并附上退款账号。

“如此一来,退保费,一下从商家单方面的主张变成我这一方的要求了,好像是我交了保费后再违约要求退保费,他们商家‘开恩’,在不收违约金的情况下全额退。”汪先生坚持没有接受商家要求。

4月17日,青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线记者致电戴尔800客服热线,先后两位接线人员记录了汪先生所述情况。不过,记者至4月19日截稿时尚未收到来自戴尔电脑方面的回复。



“裸心谷”酒店。

旅客投诉:

水温不稳 游客突发心脏病

4月13日下午,杨小姐致电青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目称,她与父亲等人于前一天入住位于浙江德清县莫干山的裸心谷酒店后,就发现酒店卫生间水温不稳定情况。他们通知酒店方面后,对方派出了工程技术人员前往维修,维修后称水温不稳故障已排除。然而,他父亲随后沐浴中却再次遭遇水温不稳定情况。

杨小姐告诉记者,父亲澡未洗完,卫生间热水就变成了冷水,受此刺激,原本心脏在十年前就搭过两根支架的父亲一下旧病复发,随后被紧急送德清县医院,不久又转至杭州新华医院,之后再次转到上海中山医院,辗转救治过程中,父亲被下了两次病危通知书,但酒店方面却未能给其满意善后处理。

“我们希望酒店方面为我爸爸治病预付医疗费用,并提供一些补偿,酒店方面说买了保险,要请保险公司介入。”3月13日下午,杨小姐致电青年报“老罗帮你忙”互动维权栏目热线时称,父亲被辗转救治过程中,她留在酒店交涉,等候多时未能等到酒店方面所说的保险公司人员。

“感觉酒店就是不理我了。”杨小姐说,她与家人原本订的酒店有一个5600元/天的2房型套房和一间2000元/天的房间,入住前被告知说这里是五星级酒店,对于酒店方面的服务及善后处理,她表示不满意。

酒店回应:

不排除酒店水温不稳情况

4月13日接到杨小姐投诉电话后,记者立即联系裸心谷酒店方面房屋总监胡先生,对方让记者进一步联系裸心谷酒店方面有关公关人员王

小姐。

记者联系王小姐后,对方称,酒店给客人提供的是一种回归自然回归野外的体验,虽不能排除水温不稳情况——应该是稳定的,但酒店方面接到过杨小姐家人反映水温不稳情况后即派工程技术人员前往处理,解决了水温不稳定状况。

到晚上11点左右,酒店方面才再次接到杨小姐家人电话。这时,杨小姐家人反映的不只是水温不稳定情况,还包括因水温不稳至其父亲心脏病旧病复发。

王小姐称,酒店方面再次接到杨小姐家人电话后高度重视,立即将杨小姐父亲紧急送往德清县医院,后来又转往杭州新华医院,再后来又根据杨小姐家人要求将其父亲送上海中山医院。

其间,酒店方面不但派出了专人专车全程陪同、护理,还为杨小姐父亲在德清县医院、杭州新华医院抢救垫付了全部医疗费,并减免了杨小姐家人曾入住酒店房间费用与餐饮费用,各项费用加在一起共计近8000元。由于杨小姐要求酒店方面支付10万元,双方才没有达成一致意见。

王小姐同时称,杨小姐父亲是在酒店洗澡3小时后才感到左侧胸痛,酒店卫生间水温即使不稳定,也不应该是导致杨小姐父亲心脏病复发的原因,同时目前尚没有医疗材料证明杨小姐父亲病发与酒店水温不稳定有关。

对于杨小姐所指酒店卫生间水温不稳一说,王小姐后来又解释称,酒店卫浴设施是曾为新天地提供过服务的设计团队设计,可能因设计新颖致顾客不太会正确使用,才出现水温不稳定情况。

采访中,记者曾希望王小姐能出具书面材料回复,未果。



受访者供图

截稿消息

旅客称酒店水温仍不稳

4月19日下午,记者再次致电王小姐,对方称与杨小姐方面就善后事宜达成了一致意见。

不过,记者在致电王小姐前几分钟致电杨小姐时,她称仍未与裸心谷酒店方面就善后事宜达成一致意见。而她本人,于父亲病发后在裸心谷酒店洗澡中也遇到水温不稳情况,仍是一会儿热水一会儿冷水。

被告知上述情况后,王小姐表示将再次询问。记者截稿前尚未收到酒店方面进一步回复。