

三星建议Note 7用户:关机! 同时召回中国大陆地区19万台同款手机 杭州各卖场已经下架 消费者可换机或退款

记者 王潇潇 制图 沈浩

国际手机巨头三星再次被推向风口浪尖。昨天,三星电子发布声明,要求全球运营商和合作经销商停止Galaxy Note 7手机的销售,并建议Note 7用户停止使用该产品,保持手机关机状态。同一天,三星(中国)向国家质检总局备案了召回计划,即日起召回在中国大陆地区销售的190984台Note 7手机,消费者可联系原销售商进行退换货。

杭州卖场昨天上午紧急下架 电商渠道均已无法购买

苏宁生活广场湖墅南路店的一楼,集中了各家手机、相机品牌,三星手机专柜坐落在整个楼层相对中心的位置。以往柜台上陈列着多款三星手机的样机,包括旗舰产品盖乐世Note 7、S7、S7 edge,以及盖乐世A系列、C系列等。

昨天下午3点,快报记者到店发现,柜台支架托上仍摆放着一台Note 7样机,三星导购员表示,“目前没有接到三星的通知要下架样机,但是杭州苏宁门店的Note 7已经全部暂停销售。”

“我们是在今天(11日)上午接到通知,下架所有在售的Note 7。对于已经售出的Note 7手机,国美将按照三星规定的售后流程办理。”杭州国美电器相关负责人说。

电商渠道的Note7也难觅踪迹,查询天猫、苏宁易购、京东、国美在线等电商网站,Note 7已全部下架。淘宝内经销商、代购的网页链接也已全部失效。三星中国官方商城也已经停止销售。

中国大陆已发生20起事故 三星中国明确停产停售Note 7

昨天,三星(中国)投资有限公司向国家质检总局备案了召回计划,决定自2016年10月11日起,召回在中国大陆地区销售的全部SM-N9300 Galaxy Note 7数字移动电话机,共计190984台(包含2016年9月14日公告首次召回的1858台产品)。

据了解,本次召回范围内的产品,由于存在异常发热、燃烧等问题,有可能发生起火等严重后果。

截至目前,在中国大陆地区已经发生20起过热、燃烧事故。三星(中国)投资有限公司自10月10日起已经停止生产、销售SM-N9300 Galaxy Note 7数字移动电话机产品。

消费者可联系原经销商退换货 在实体店购买的需要带上发票

三星中国目前提供两种措施实施召回:免费为消费者更换为其他型号全新三星手机,并退还两个产品之间的差价,赠送购物券300元;按照原购买价格全额退款,同时回收产品。消费者可以自主选择以上两种方式之一。消费者因配合本次召回所产生的产品邮递费用,由三星(中国)投资有限公司承担。消费者可联系原销售商进行退货、换货等相关事宜,也可以通过顾客服务热线进一步了解具体情况。

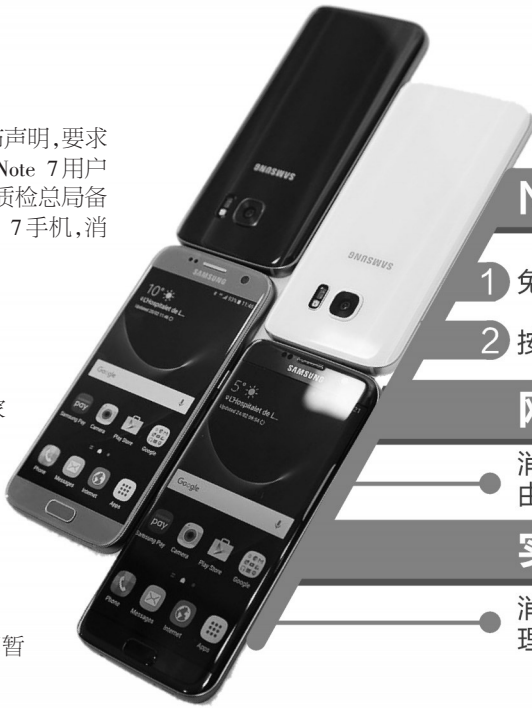
通过网络渠道购买的消费者,该如何更换机型或者退款呢?

据阿里巴巴相关负责人介绍,阿里巴巴第一时间联系三星商讨后续策略,天猫、淘宝、村淘、1688平台上Note 7相关商品全部下架,并在发布端进行限制发布。同时,鉴于三星官方已经给出明确解决方案,并支持消费者全额退货退款或进行换货,因此阿里巴巴第一时间通知消费者,建议消费者与商家联系,提交售后申请。

苏宁易购三星官方客服表示,消费者需要提供订单号、联系手机号及联系人,由客服人员登记记录,有消息后会进一步与消费者联系。

如果是在苏宁、国美等实体店购买的,则需要消费者带上发票到门店,工作人员即刻就能办理换机退差价或者全额退款。

购机的消费者遗失了发票,也可以退换货,但是过程会比较麻烦,也更耗时。杭州国美电器通讯部相关负责人说,无法提供发票的消费者需要走“无发票退换货”流程,工作人员需要核实机型、购机时间、购机人姓名等,各项信息吻合后才能办理,整个过程需要几天时间。



Note 7召回措施

- 1 免费更换为其他型号全新三星手机, 退差价。
- 2 按照原购买价格全额退款, 同时回收产品。

网络渠道

消费者需提供订单号、联系手机号及联系人,由客服登记记录、方便联系。

实体店渠道

消费者带上发票到门店, 工作人员即刻就能办理换机退差价或者全额退款。

新闻链接

三星电子股价暴跌8%

对于三星和公司投资人来说,昨天绝对是“黑色星期二”。

昨天三星电子股价在开盘后瞬间下跌5%,截至收盘扩大至8%,为2008年来最大跌幅。主要原因是稍早时候三星宣布Note 7全球停止销售和换新。

一些分析师认为,停售将给三星带来最多170亿美元的损失,它几乎意味着高端手机Galaxy Note的终结。另有分析师和专家认为,长期影响、声誉受损才是更严重的问题。野村证券分析师在报告中表示:“我们认为Note 7事故可能会影响三星其它手机的销售。”

野村证券还认为,四季度三星移动部门的利润最大可能会下降85%。

此外,三星还必须面对各种诉讼,在美国至少已经有两名客户将三星告上法庭,他们要求三星做出赔偿。在美国,三星获知的电池过热事故高达92起,其中26起手机起火,55起财产受损。

Note 7停产,三星2017年旗舰机型盖乐世S8部分配置提前曝光,双镜头配置得到确认,外媒预测S8将于明年2月发布,成为挽回三星手机声誉的“救命稻草”。

郑重声明

我公司是德国艾森塑业有限公司(ESEN PLASTICS GERMANY UG.DANTAX Steuerberatungsgesellschaft mbH,Am over 7,24955 Harrislee)在中国大陆的总代理商,我们销售的艾森管道系统,采用世界一流的北欧化工原料,先进的生产工艺,严格规范的生产管理,产品品质优良,新颖精美的包装,超前的服务(免费试压和有偿安装)。自进入中国市场以来,受到广大家装公司和市场的一致好评,赢得了很好的口碑。最近,我们公司发现个别同行利用贬低别人提高自己的不正当竞争的方法,对艾森管道说三道四,颠倒黑白,诋毁艾森管道。对此我们郑重声明:我们销售的艾森管道均为德国艾森塑业有限公司生产制造,原装进口,本公司承诺假一罚十,并给予70年的质量保证。对于目前市场上有些同行针对艾森管道系统的不正当竞争行为,诋毁和诽谤艾森管道系统,我公司将保留追究其法律责任的权利,采用法律措施保护本公司合法权益。

德国艾森塑业有限公司
中国总代理
上海艾森塑业有限公司
2016年10月12日