

Note7 港「回水」 三星條件多

須有原盒收據 回原購買點辦手續 只限「行貨」

香港文匯報訊(記者 尹妮)在各地頻生爆炸事故的韓國三星旗艦式手機 Galaxy Note7(下稱 Note7),終有香港及澳門區全數退款或換機安排,但由於條件頗多,引起市民不滿。三星電子香港昨日透過公關公司發稿表示,已購買 Note7 的顧客,可於即日起至 12 月 31 日帶同手機(包括原廠包裝盒及配件)及收據正本,到原購買地點作全數退款或更換至 Galaxy S7 edge。本港多家電訊商均表示,可以安排退款或換其他型號手機;至於不是買「行貨」的顧客,三星香港客戶服務中心稱是個別個案,會安排專人跟進。



三星香港公佈,即日起為已購 Note7「行貨」手機的顧客退款或換機。資料圖片



三星電子香港昨日在 facebook 發表 Note7 顧客退款或換機安排。fb 圖片

有網民於三星香港 facebook 表示不滿, Nelson Ng 稱:「個盒掉咗九世咁,即係無得退呀?」Lee Kwokkeung 質疑:「有單有盒係咪會唔認數?」

三星電子香港列出兩個選項予顧客選擇,分別是更換至 Galaxy S7 edge 及全數退款。前者需要顧客攜同正本收據、原廠包裝盒及隨機配件,方能更換至 Galaxy S7 edge 並取回兩者差價,亦可另選額外禮品(見表);後者同樣要準備上述所需文件或物件,方能獲全數退款。

三星續指,部分電訊商、特約零售商或經銷商等,或會有其他更換或退款安排,建議顧客親身向原購買地點查詢。三星再次強調,公司已停止全球生產和出售 Note7,已購買 Note7 的消費者應關閉電源並停止使用。

豐澤面書速列退款換貨安排

與此同時,各電訊商或零售商亦公佈相關措施,如豐澤在社交媒體 facebook 表示,根據三星日前發出有關「停止出售 Note7 及更換手機或退款」聲明,顧客可於豐澤作換貨或退款。

換貨方面,顧客可揀選換取任何其他產品。如揀選之產品的價格低於 Note7,顧客將獲退回差價,否則便要補回差價。

至於退款方面,豐澤指,顧客必須將 Note7,包括任何跟機配件等,連同收據正本一併退還,並到購買手機的分店辦理手續,退款方式會根據購買時的付款方式而定。若以現金或易辦事(EPS)付款,顧客將會於 4 周內收到退款支票。若以信用卡付款,請帶同有關信用卡及簽賬收據到購買分店辦理退款,款項將退回顧客的信用卡戶口。

至於出新機上台的市民,多家電訊商均稱會有安排及協助,CSL 及 3 香港都表示,無論買機上台或單購 Note7,均可獲退款或更換其他型號手機;中國移動稱,可安排退款。

數碼通則稱,購買 Note7 的客戶可於即日起至 12 月 31 日憑單據及 Note7 手機到旗下任何門市,即可獲退款。至於購買 Note7 相關配件,憑單據亦可獲退款,如客戶需即時選購其他手機,都可以「客戶簽約價」享手機優惠,而毋須加簽合約。

消委:換機應包括「水貨」



韓國三星電子旗艦手機 Galaxy Note7,電池過熱引致爆炸的風波至今仍未平息。消委會總幹事黃鳳嫻指,事故發生至今共收到逾 160 宗投訴及查詢,認為三星處理事件速度緩慢,顧客服務並不合格,並建議換機安排應包括「水貨」手機。

黃鳳嫻昨晨出席電台節目指,消委會上月已與香港三星接觸,對方稱要根據總部要求行事,並多次強調本港批發不受影響。

不過,她稱,當本港批發的手機出現問題後,三星亦堅持只有 500 部手機受到影響,認為事件已令消費者信心大打折扣,而三星處理事件速度緩慢。

黃鳳嫻認為,是次三星手機問題屬於全球性問題,不論水貨或行貨也應該能進行退貨安排。她續稱,消委會未來也聯同國際消費者聯

會向三星反映事件。

立法會資訊科技界議員莫乃光表示,是次事件反映本港相關法例落後,如海關消費品安全條例豁免電器產品;機電工程署有監管 24 種指定電器,但不包括手機及充電品,只有通訊局的電訊條例有權監管手機安全,但沒有警告、禁制及回收的權力,沒法全面保障消費者利益。他建議,未來會在立法會建議特區政府檢討相關法例。

有 Galaxy Note7 的用戶李先生表示,使用 Note7 以來感到滿意,直言「打機看片也沒有過熱情況,故不擔心」,認為發生爆炸機會好低。

黃鳳嫻提醒,官方呼籲消費者要關機後,消費者仍不按建議繼續使用手機,如果發生事故,手機生產商及保險公司很大機會不會提供賠償。 ■記者 尹妮

Note7 香港退款或更換安排

時間	即日起至 2016 年 12 月 31 日
地點	購買手機地點(包括電訊商、特約零售商或經銷商)
所需文件或資料	Galaxy Note7*及收據正本
選項	<p>一、更換至 Galaxy S7 edge</p> <ul style="list-style-type: none"> ○顧客將可取回兩者差價 ○與 Galaxy Note7 同時購買的原廠配件亦可進行全數退款或更換 ○另可選擇額外禮品,包括 Samsung 無線充電座(EP-NG930)或 128GB micro SD 卡 <p>二、全數退款</p> <ul style="list-style-type: none"> ○附有收據正本的 Galaxy Note7 及同時購買的原廠配件將可獲全數退款 ○部分電訊商、特約零售商或經銷商或會有其他更換或退款安排,顧客請向原購買地點查詢
查詢	三星電子(香港)客戶服務熱線: 3698 4698

*需備原廠包裝盒及隨機配件
註:只限經香港及澳門特約零售商或特約經銷商出售
資料來源:三星電子(香港) 製表:尹妮

深切悼念 鄭裕彤先生



SHUN HING GROUP
信興集團
SINCE 1953

敬輓

深切悼念 拿督鄭裕彤博士



SUCCESS

SUCCESS UNIVERSE GROUP
實德環球集團

楊海成

敬輓