

大牌羽绒服穿半天就“浑身是鹅毛”

“加拿大鹅”却称跑绒不严重不予保修

晨报记者 荣思嘉

加拿大鹅品牌的羽绒服虽然价格高,但因为保暖性好,又打着“终身保修”的名号,不少消费者还是愿意一掷千金买上一件,韩女士也是加拿大鹅的“老粉丝”了,全家老小都“配备”了加拿大鹅,可是其中一件却出了问题,一穿上就“浑身是鹅毛”,想要送去保修,品牌方却没有履行“保修承诺”,这让韩女士非常困扰,“不管是换还是修,我觉得加拿大鹅都应该给我个说法。”

● 消费者

穿了半天满身鹅毛

2018年韩女士在国外购买了一件加拿大鹅羽绒服,兑换成人民币大概花费了她近5000元左右,此前韩女士也曾为自己和家人购买过加拿大鹅的羽绒服,因为其质量好,而且号称“全球终身保修”,作为加拿大鹅的“粉丝”,即便羽绒服的价格有些贵,但她认为这钱花的值得。

“当时对加拿大鹅的印象很好,信任这个品牌才会一直买。”

羽绒服买回来的第一年,韩女士穿着的频率比较高,到了第二年,这件羽绒服稍微有些被闲置,直到2020年冬天,韩女士才再次拿出来,准备穿这件衣服过冬。可是,让韩女士意外的是,这件衣服却变成了“满身鹅毛”。“我就穿了半天,回家发现全身都是白色的鹅毛。”韩女士说,衣服的掉毛完全不是正常范围。

于是韩女士在加拿大鹅官网申请了“全球终身保修”的服务,随后便将羽绒服寄往了官方保修的服务点,等待羽绒服修好之后寄

回。可是,韩女士寄出衣服之后,收到的回复却称“经检查,衣服的跑绒现象不算严重,会清理干净后退回。如出现更为严重的钻绒,可重新创建案例,将衣服寄回维修中心做检测,并且拍摄内部钻绒情况的照片。”同时,对于袖口的磨碎情况,官方提出了付费维修的方案。

收到这样的回复,韩女士只能无奈让加拿大鹅官方将羽绒服寄回,但是收到羽绒服后,她又再次仔细观察,重新试穿,可是身上还是不到半天就沾满了白色的鹅毛。“这种掉毛绝对不是正常情况,我家其他的加拿大鹅都不会出现这种问题。”

可是由于“拖延症”,韩女士当年并没有再次拍摄照片进行再次维修。

今年11月,天气变冷,韩女士再次拿出加拿大鹅,放置了一年之后,韩女士再次“实验性”地穿上这件加拿大鹅,情况还是如她所料,依旧“满身鹅毛”。

韩女士再次申请了“全球终身保修”的服务,这一次她不仅寄出了羽绒服,并且拍摄了相应的掉毛图片以及内部钻绒情况的照片,“我认为这些都能很好地证明衣服存在不正常的掉毛情况。”



/受访者供图

可是韩女士这次依旧收到了官方不予维修的回复,在加拿大鹅回复韩女士的邮件中写道,经检查,衣服的跑绒现象不算严重,因衣服内部走方格线,车缝线位置轻微跑绒是正常情况不能完全避免。这个回复让韩女士不能满意,“到底怎么判断是否严重,穿得全身是毛影响使用都算是正常情况吗?”

韩女士再次通过邮件申诉,加拿大鹅方面却又再次让韩女士拍摄内部钻绒情况的照片,这让韩女士无奈又气愤,“衣服一直都在

加拿大鹅那边,我怎么拍照片,这样的回复我觉得不可接受,终身保修感觉像是一纸空文。”

● 加拿大鹅

有终身保修但要官方认定

记者在各社交媒体上搜索发现,加拿大鹅官方确实存在终身保修的政策,不少网友都有分享维修经验,甚至可能出现“以旧换新”的情况。

而在加拿大鹅的官方网站上,记者也有看到,其列明了,Canada Goose产品均依法享受终身保修。如果产品出现瑕疵,我们将依法维修产品或视情况予以更换。如果无完全相同的款式可更换,我们将尽力为您提供同等价值及风格相似的产品。但同时其注明了,针织装、配饰与合作款不在Canada Goose保修范围内,除非另有说明。

另外,由于其也写明了可以付费维修的范围,其指出此保修不包括因事故、不当保养、疏忽或正常磨损而需进行的维修。如果衣服的内部标等被拆除,将难以享受保修。对于保修范围以外的任何损坏,Canada Goose将就维修收取合理费用。

记者致电了加拿大鹅的官方客服电话,对于是否能提供终身保修服务?如何界定能否保修?其客服回应,加拿大鹅确实存在终身保修服务,但是否能在保修范围,仍需要将产品寄往官方进行鉴定。而对于钻绒掉毛情况,其解释少量的跑绒是属于正常情况,具体是否需要保修,还是需要通过官方鉴定。

广告

全新别克昂科威Plus

大五座高能SUV
驾驭强大 即刻出发

22.99万元起



了解官网