盛大车险玩字眼 客户感觉被忽悠

宣传册承诺的是一套,出事后又是一套,做生意哪能这样

“我们将提供一站式全程理赔服务,代垫维修金,代办理赔手续……”今年7月,谢先生在给自己的马六新车办保险时,盛大车险超市的工作人员如是说。

“噢,我们代垫维修金是有条件的,必须是客户车辆自身的故障,不包括与其他车辆碰擦相撞的事故,代垫金额不超过3000元……”近日谢先生爱车发生事故后,盛大却是另一套说法。

“这不是忽悠人,玩字眼吗?”谢先生十分气愤。

盛大突然变脸,谢先生难以接受 快报记者 赵守诚 摄

今年7月,谢先生看了广告后,来到位于五台山路的盛大车险超市,工作人员十分热情,拿出宣传册,滔滔不绝地宣讲多项优质服务,“您无需支付任何费用,拨打电话就可享受汽车事故中的救援理赔服务,我们将代垫维修金,代办理赔手续,代取理赔金。在盛大办保险后,遇到什么问题都不用烦,我们全帮你办理。”

多方便呀,出事后不用自己烦神,人家全搞掂。谢先生心动了,在“一站式全程理赔、24小时紧急救援服务”等一系列“省钱、省心、省时”的诱惑下,他当即交纳了3100元,委托这家车险超市代办了车损险、第三者责任险、不计免赔等险种。

12月14日晚上6时许,谢先生的哥哥开车时,因为技术不是很好,在拐弯时与一辆面包车发生碰撞。随后又将油门当刹车,继续向前冲,车子跨上路边花坛,骑上了水泥墩,致使底盘大梁严重受损,车厢右边外漆被刮擦得一塌糊涂。面包车左侧外漆也有划痕。出事后,谢先生当即赶到现场,立即拨打电话给盛大车险超市,没想到对方的服务承诺却大变。

“出了事故后,我第一时间拨打盛大的免费电话,工作人员询问了事故的情况后,让我先报警。”谢先生回忆说。

随后,交警和保险公司的工作人员相继赶到。交警现场勘察后,认定谢先生的马六轿车负全责。由于当时太晚,光线昏暗,看不清马六底盘受损情况,保险公司让谢先生把车先开到4S店,检测后再定损。

第二天,经4S店评估,受损的马六仅材料费就需1.5万元,另外还有两三千元的其它费用。想起7月份委托盛大代办保险时,对方一再承诺可以代垫维修金,谢先生当即联系盛大,请盛大垫付修车费,并代办理赔手续,对方却一口回绝,“对不起,你的车辆不是自己出现故障,我们不提供代垫维修金的服务。而且,维修费远远超过3000元,更不符合我们的代垫条件。”

“啊?代垫有这么多的附加条件,当初为何不说明白?”面对盛大的突然变脸,谢先生惊诧不已。随后几天,双方在对服务条款的理解上产生严重分歧。

服务条款,双方有分歧

分歧一:代垫维修金

在《盛大车险超市》宣传手册上,“理赔服务”一栏规定,“提供汽车事故中的一站式全程理赔服务,包括:上门接车安全送修;代为协助定损洽谈维修;代垫维修金,代取车,送车上门;代办理赔手续,代取理赔金送款上门”。

谢先生说:“这里写得明明白白,车辆遇到事故后,盛大代垫维修金。现在我的车出事故了,约1.8万元的维修金他们却不愿意代垫。”

盛大的张经理则解释,“谢先生理解有误,我们所谓的代垫维修金是指车辆自己发生故障,如行驶中电瓶坏了,打个电话,我们就派人来,将车送去修理。修好后,我们工作人员再将车送给车主,车主把钱给我们,一手交钱一手交车。”这种情况,保险公司不赔偿。

张经理进一步解释垫付的条件:“1.我们的垫付额只能在3000元以下;2.垫付只是单车事故。像谢先生这种与别的车碰擦的车祸根本不符合我们的垫付条件,所以我们拒绝代垫。”

谢先生气得脸都白了,“当初签协议时根本没有此说法,这不是典型的欺诈吗?”

分歧二:维修金与理赔金

宣传手册规定,一站式理赔服务包括:代垫维修金;代取理赔金。

谢先生说,“按正常理解,就是我的车子出事后,盛大帮我垫钱维修,然后帮我向保险公司交涉理赔,代我取出理赔金,整个过程不要我烦神。”

对此,张经理却有另一套说法,盛大垫付的维修金主要是针对工作繁忙的驾车人士,车辆出故障,盛大将会派人将车送去维修。“小的故障,在和车主沟通后,我们可以先垫一下维修金,等车交付车主时,车主把钱交给我们就可以了。而谢先生的情况则不是维修金而是理赔金。理赔金应该是凭维修发票到保险公司索取,我们可以帮忙代办理赔手续,但维修费用不能代垫。”

谢先生说,“车辆发生事故后,我们肯定要报警,毕竟维修起来要花不少的钱。按照盛大的说法,事故后不报警,他们就可以垫付维修金,只要报警就变成了理赔金,他们就不垫付了。如此多的条条框框,为何当初代办保险时不说明白?”

分歧三:承诺条款忽悠客户

谢先生很疑惑,“代垫维修金有许多前提条件,为何不在协议里写出来?”

张经理解释,“比如我倒给你一杯糖开水,又倒一杯白开水,你肯定有意见。而如果我只给你一杯水,你就不闹了。道理很简单,代垫3000元以下的钱是我们额外增加的服务,不写在条款里,就是让客户感觉更好。”

“车辆出事后,全程都是保险公司直接与我打交道,盛大不愿代垫维修金和理赔款,没提供任何服务,有没有似乎都不重要,与当初承诺相差很大,这不是忽悠人吗?”谢先生说。

“你要认为是忽悠,那我也没办法。就像你在商场买了电器,出了故障,通过商家找厂家,还是直接找厂家,结果还不是一样?”面对气不打一处来的谢先生,张经理这样解释。

快报记者 余薛庆 赵守诚

网尚置业
365地产家居网线下机构
客服热线:83245071
门面转让
凤凰西街 玫瑰园门面租售
茶南菜场门面出售13705167003

好房推荐
长发 CFC 101.15m²177万 18/28 商务中心价格不含税 83202471
长发 CFC 171.63m²300万 18/28 商务中心价格不含税 83202471
光华东街 47.8m²40.8万 5/6 新装修 84681762
环北市场旁门面 80m²135万 1/7 正规门面营业中 84681762
健康路(两套) 80m²135万 1/7 正规门面无法贷款 86442227
金鹰国际花园 180m²350万 12/36 精装设施全 51195398
三条巷小区 57m²48万 5/7 小三房南北全明 86430161
砂珠巷 63.34m²56万 33/35 砂小一中学区 51195398
万达紫金明珠 106m²73万 2/9 新空房 84681762
万达紫金明珠 85m²75万 1/9 新空院 40m² 84681762
文昌巷 39.5m²38万 7/7 五老村小学3中 84681762
香格里拉 135m²158万 9/16 全明精装 84681762
蓝旗新村 75.6m²62.3万 2/6 双南精装 84681762
长江之家 103.8m²100万 3/7 双南精装含税 86430161
高云岭 51.3m²45.8万 4/6 全明 84681762
汇林绿洲 102m²178万 8/11 婚装学区 83408295
紫竹林 63.68m²62万 2/7 全明采光很好 83408295
安民村 58.5m²48.5万 4/7 两室全明房型佳 86442227
凤鸣苑 89.2m²75万 3/5 二室二厅 86428153
湖心花园 90m²90万 7跃8 三室两厅两卫 86442227
嘉业阳光城 104.5m²78.5万 1/11 三房精装全明 86430161
鹭鸣苑 42m²33.5万 2/7 性价比高 86442227
银轮花园 80m²78万 2/6 精装错层房型佳 86428153
应天花园 77.07m²2/7 58万双南精装 86430161
迈皋桥高家村 70.15m²49.8万 5/6 南北简装 85432331
明城华贵园 40.99m²78万 15/34 精装朝南含税 84709163
丹凤街木马公寓 123.23m²115.22万 2/15 保留好房绝佳户型 85522259
兰园连家店 52.2m²55万 1/7 居住权现金付 85311857
晏公庙 75m²54.8万 1/6 全明 84681762

市区90m²内以下 鼓楼白下玄武
丁家桥 68m²63万 4/7 成熟小区 83408295
凤凰和鸣苑 64m²103万 10/18 毛坯含税 85432331
凤凰三村 69.5m²57万 6/6 两室两厅精装修 86442227
凤凰三村 85m²82.8万 5/6 三室两厅全明 86442227
福安园 79.83m²94.5万 1/7 全明双南豪装 86428153
高云岭 74.12m²73万 3/7 三房全明光线好 84709163
鼓楼渊声巷 74.58m²75万 3/6 双南管气 86428153
华富园 88.3m²92万 2/7 全明精装修送设施 83408295
金川门小区 50.84m²42万 5/7 婚装 83408295
聚福园 89.65m²125万 2/6 20万豪装送16m²地下室 85522259
马台街将军庙 77.88m²80万 3/7 双南一北小中间 85522259
宁工新寓 87m²62万 7/7 双南装修价低 86430161
渊声巷 74.5m²75.8万 3/6 双南一北采光好 85311857
营苑南路 63.98m²44.5万 3/6 全明房主急售 85522259
北小学区房 47.5m²63万 2/6 不含税 86430161
光华路胜利村 48.8m²35万 4/6 简装全明 84681762
汇贤路尚贤苑 82.34m²56万 6/7楼 上阁楼有50个m²(送) 85501020
孝陵卫 66.3m²50万 5/6 双南 84681762
许府巷 59m²48万 1/6 院30m² 84681762
营苑新寓 60m²41.5万 2/6 南北简装 85311857
珠江路竺桥 83.5m²78.8万 5/6 双南全明 84681762
新天地花园 76m²63万 1/6 双南一北02年装修 84879162
白下路五马街 83.5m²83万 5/7 双南精装 84681762
长白街-五福巷 65.24m²60万 5/6 双南全明精装 84683109
光华门 46m²31.5万 2/6 双南 84681762
光华园 52.51m²42.5万 1/7 南北通透带个小院子 84683109
健康路钓鱼巷 63.8m²57.5万 5/7 双南小区 84681762
科巷仁义里 33m²30万 1/7 一楼好房 84683109
蓝旗新村 57m²46.8万 1/7 两室双南院30m²(多套) 84879162
朗诗熙园 44m²68万 23/26 房型佳朝南精装 84879163
马府街 70m²65万 4/7 三房好房 84683109
苜中路 39m²33万 2/6 简装采光好 84879162
苜中路 46m²35万 6/6 单位房改房南北向 84879163
瑞金路公园路 56m²45.6万 4/6 双南装修 84681762
尚书里 58.63m²49.8万 3/7 房型好设施全送 85522259
石门坎 61.17m²47.7万 5/6 南北得房率高 84709163
天坛新寓 71.31m²50万 1/7 毛坯全明大院子 84683109
象房村 65.3m²47万 4/7 三室装修 84681762
御道街 44.6m²36万 1/7 南北向院13m² 84879162
御道街 80.8m²80万 3/7 双南一北采光好 84683109
市区其他
白鹭花园-凤鸣苑 89.19m²78万 3/7 新装修双南全明 84683109
枫鸣苑 53m²47.5万 2/7 有装修拎包入住 86428153
凤栖苑 47m²42万 4/7 精装景观房(多套) 86442227
虹苑新寓(多套) 59.5m²44.5万 5/6 南北装修 86430161
吉庆家园 86.86m²73万 5/6 精装南北 86430161
莫愁湖东路 50m²43.8万 4/7 全新精装 86430161
南湖玉塘村 59.73m²47.5万 5/6 南大宿舍 84681762
香缇丽舍 82m²72万 6/11 毛坯不临街 86430161
园中园 81m²80万 3/6 双南一北全明小区 84683109
迈皋桥地铁口 61.25m²46.6万 5/7 双南毛坯全明 85432331
晓庄和美小区 66m²47.8万 6/7 精装含税 85311857
集虹苑 58.4m²44.8万 1/7 新装修 84681762
江宁路 51.8m²39万 3/7 房型好全明 84681762
旭光里 63.23m²48万 4/6 2室2厅 86430161
黄家圩 63.1m²45.5万 4/6 简装双南一北 85522259
安德门地铁站旁 45.79m²24万 4/5 价格便宜 86430161
雨花5村 49m²35万 4/7 房型好全明 84879162

市区90m²以上
万达广场(商铺) 36.62m²165万 1/12 新空毛坯不含税 85501020
后标营门面 44m²60万 1/2 门宽4米 84709163
富丽山庄 106m²108万 1/7 一楼架空精装修 84879163
香格里拉东苑 96.7m²112万 11/15 精装双南 86430161
“仙鹤茗苑”地铁商铺
55-260m²
6500元/m²起售
联系电话:85752122(售楼处)84709455
汇林绿洲 216m²250万 11/12 跃层毛坯 84729915
牡丹里(2000年) 126m²120万 1/7 四室两厅送地下室 86428153
湖南路狮子桥 118m²126万 6/7 两南一北精装 84709163
汇林绿洲 155m²222万 1/6 全明精装修送设施 83408295
金城花园 205.77m²201万 6/7 精装跃层有电梯价格含税 84729915
金陵大公馆 160.06m²235万 10/11 含税毛坯 83408295
金贸花园 103m²160万 6/7 高档小区有装修 83408295
金源太古城 210m²180万 3/11 400m²的独户平台精装修 83408295
拉萨路 98m²150万 3/6 拉小全明小区 86428153
拉萨路学区 98m²145万 3/6 双南一北精装修 85311857
圣淘沙花城 145m²145万 4/5 全新装修 83408295
新金贸花园 151.03m²160万 6/7 小中央精装修 85522259
白鹭花园新莺歌苑 92m²77万 4/7 精装东边户01年房 84681762
缤纷家园 108m²93万 1/6 新空毛坯全明 86442227
汉中门建宇大厦 172m²110.8万 4/7 秦淮风光带 86430161
虹苑新寓(多套) 95.26m²75万 4/7 双南一北 86430161
万科金色家园 139m²290万 2/18 豪装三房急售 51195398
湖心花园 93m²87.8万 6/7 豪装全明 84729915
双和园 95m²58万 1/11 毛坯房三室 86428153
水西门左邻风度 112m²139万 10/22 新空毛坯 86428153
万科金色家园 139m²288万 6/20 毛坯一期房 84879162
新禧家园 95m²91.8万 3/6 三室全明得房率高 86442227
莺歌苑枫雅居 91.87m²78万 4/6 全明双南装修 85311857
林景瑞园 150m²100万 4/6 5.2米挑高景观 85311857
栖霞天韵 141m²110万 25/31 毛坯含税 85311857
赛世香樟园 122m²86万 14/18 房型好含税 85432331
蔚蓝星座 118.05m²120万 24/25 婚装 84709163
长乐路骂架桥 160.05m²120万 4/5 不还价精装海关物管 84683109
桃花源居 130.76m²230万 4/4 别墅景观房 85501020
旭日景城 120.2m²93.5万 3/6 双南一北含税价 85311857
北苑之星 183m²135万 10/11 五室毛坯含税 85432331
锁金1村 91.2m²82万 6/16 精装生活便利 84681762
康盛花园 98m²81万 4/7 2000年精装全明 84879163
雨花南路 110m²80万 2/11 新空房全明三室 86430161
雨花南路-尚园 110.41m²92万 22/25 三房毛坯户型佳采光好 84683109

江宁90m²内以下
百家湖伦敦城 67m²42万 9/18 两房双南全明 51195398
岔路口 75m²45万 3/6 含税 87187431
湖滨公寓 87m²48万 6/6 三房含税简装 51195398
湖滨公寓 87m²48万 6/6 地铁口3房 52146511
经纬花园 87.3m²58万 3/6 精装无税 52158913
莱茵东郡 40m²24万 2/6 成本价转让 51195398
伦敦城 67m²42万 16/16 新空2房 52146511
伦敦城 80m²48万 7/18 新空两房边户 52146511
明月港湾 89m²57万 6/6 新空送阁楼 51195398
明月新寓 89.5m²50万 3/6 精装三房含税 87187431
摩登道 50m²28万 4/6 精装含税 87187431
南方花园 45m²27.5万 2/16 新装地铁送设 52153398
南方花园 75m²45万 3/7 简装地铁含税 52153398
时代雅居 67m²40万 2/6 精装含税 87187431
天地新城 44m²29万 18/18 精装送设跃层 52153398
天地新城 56.3m²31万 4/18 精装不含税 52158913
天地新城 85m²51万 3/11 含税 87187431
天地新城 86m²52万 2/6 全明通透 51195398
天元吉第 50m²34万 3/5 挑高5.1米 87187431
同曦鸣城 76.5m²45万 1/6 精装含税学区 51195398
托乐嘉 50m²29.5万 3/11 精装送设施 52146511
托乐嘉 88m²54万 6/11 新空两房 52146511
万欣花园 72m²44万 3/6 精装无税 87187431
盈家春天 88.47m²58.5万 12/16 豪装三房含税 52158913
明月港湾 64m²45万 1/6 精装送院子 52158913
武夷商城 52m²31万 5/16 新空地铁口 52153398
江宁普通
21世纪现代城 94m²56万 2/6 地铁口精装2房 52146511
21世纪现代城 138m²72万 3/6 地铁口精装3房 52146511
碧水湾西苑 225m²73万 6/6 含税精装送露台 52146511
翠屏国际 136m²68万 5/11 精装新好小区 52146511
翠屏湾花园 91m²42.5万 2/6 新空价优 52158913
恒安家园 285m²220万 1/3 双拼地铁口 51195398
湖滨世纪花园 122m²76万 1/6 精装3房东边户 52146511
金王府 97m²60万 4/6 精装三房 87187431
伦敦城 141m²77万 1/6 精装送院环优 52146511
明月港湾 97m²57.5万 5/6 新空 52153398
明月港湾 97m²68万 3/6 豪装三房含税 52153398
瑞景文华 205m²199万 1/3 精装景观花园 51195398
瑞景文华 270m²240万 1/3 联排精装含税 51195398
山水方舟 125m²70万 2/6 环境好房型好 51195398
时代雅居 110m²55.5万 5/6 满5年 87187431
市政天元城 118m²68万 5/9 新空三房 87187431
水月秦淮 127m²65万 2/18 新空2房 52146511
水月秦淮 127.3m²67万 6/18 新空 87187431
翠屏清华园 196.18m²130万 5跃6 精装修 86428153
天地新城 93m²56万 3/6 简装户型佳 52153398
天地新城 124m²75万 4/6 精装含税 87187431
天地新城 136m²65万 6/6 含税精装送露台 52146511
天琪雅居 103m²54万 3/6 新空3房户型佳 52146511
天印花园 112m²61万 6/6 精装含税阁楼 87187431
天泽苑 100m²55.5万 3/5 花园洋房 87187431
同曦艺术家园 162m²78万 6-7/7 配套全双露台 51195398
托乐嘉 113m²65万 2/11 新空3房 52146511
武夷绿洲 124m²71万 2/6 新空含税 87187431
瀛洲湾花园 97.5m²60万 3/11 婚装边户送设 52158913
岔路口景观房 113m²66万 6/11 三房湖景采光佳 52153398
江南青年城 116m²47万 1/6 新空 52153398
江南文枢苑 187m²127万 3/5 跃层豪装景观房 84709163