

近日,一则“联想电脑坏了售后让去美国修”话题冲上热搜。王先生在海外购买笔记本电脑时,花费2200元加购了“全球联保”服务,在国内想要维修时却遭到拒绝。记者调查发现,不少消费者,尤其是年轻消费者因价格差异、出差求学等不同因素,喜欢购买海外电子产品,不过在售后保修上却时常被以“缺乏配件”等理由拒绝。对此,律师建议,企业应当提高服务透明度,明确告知消费者“全球联保”的具体范围和限制,同时优化全球供应链和售后服务网络,以提升用户体验;消费者也应在购买前充分了解相关条款,以规避潜在风险。

“全球联保”≠全球能保 购买前请仔细阅读条款



事件

2200元买的 “全球联保”不能用

近日,郑州消费者王先生反映,其高价购置的联想美版笔记本电脑遭遇跨国保修困境。

事件追溯至2023年11月,王先生通过联想美国官网以约合人民币2.8万元的价格购入一台笔记本电脑,额外支付2200元购买了为期4年的“全球联保”服务,保修期至2027年11月。

今年2月中旬,王先生发现设备散热系统出现异常,但当其联系联想品牌官方售后提出保修申请时,却被告知需将设备寄回美国维修。对此王先生质疑道:“仅散热系统故障就要跨国返修?国内服务中心难道不能申请备件更换?”王先生表示:“就一个风扇主板的问题。我说能不能调备件,他说做不到。”

客服告知无法“调备件”的原因是“现在没有这个件,具体需要上报沟通”。联想售后中国服务总部客服回应:“如果有物料可以协调沟通,如果没有,一般还是要回购买地维修。”王先生强调所购买的服务是“全球联保”服务,对此,客服却强调王先生购买的是全球有限联保服务。因此,当维修地区缺货或者无货的时候,无法为消费者提供保修服务。

关注

“全球联保”被吐槽变“空头支票”

记者发现,消费者购买海外电子产品的现象越来越普遍,同时海外消费者购买中国电子产品也越来越多。

一方面,不同品牌电子产品的价格在不同地区、不同时间有所区别,比如美国“黑五”、国内“双11”等购物节时的价格就比其他地区优惠20%-30%;另一方面,部分地区的上新速度不同,比如欧洲地区手机可能在欧美首发,而中国产品可能在中国首发,消费者选择不同的渠道,可以优先享受到新品。比如苹果品牌新推出的iPhone 16 Pro在中国官网定价为10999元,美国官网同款手机定价为1199美元(折合人民币约为8666.25元)。

本来跨境电商购物,能享受到价格优惠和一些其他福利,是一件特别好的事,但越来越多的消费者体验到:说好的“全球联保”,在需要联保时却变成了“空头支票”。

“我从国外买的戴尔外星人笔记本电脑,购买时承诺2年‘全球联保’,随后带回国使用,结果5个月后发生故障,戴尔就不给修了”“在第三方平台得物购买了beats的耳机,2000多元,但是半年后就不出声了,查了下,beats是支持‘全球联保’的。联系客服维修,结果被告知,因为是跨境平台购买的商品,不支持售后”……“全球”保修难,已经成为被不少消费者诟病的问题。

提醒

“全球联保”不等于全球能保

“全球联保不等于全球能保”,互联网观察人士龚进辉表示:“事实上,‘全球联保’服务只能以官网发布为准,不过消费者可能并不清楚服务条款细则,尤其是涉及服务范围和限制,想当然认为‘全球联保=全球能保’。而联想方面也未尽到明确告知的义务,且理解‘全球联保服务=全球有限联保’,最终导致争议产生。”

为何企业要隐性提高“全球联保”的门槛?天使投资人、资深人工智能专家郭涛表示,企业层面,考虑到维修成本高昂及跨国调配配件的复杂性,企业可能限制异地维修。同时,部分企业可能将“全球联保”作为营销手段,实际服务并未完全落实。消费者层面,信息不对称导致消费者在购买时未能充分了解“全球联保”的具体条款和限制。此外,跨国使用场景下,消费者对维修的及时性和便利性需求各异,保修困难时感觉权益受损。

有律师指出,消费者对“全球联保”的理解往往与企业的实际服务存在差异。许多消费者认为“全球联保”意味着在任何国家都能享受同等服务,但实际上,由于技术限制(如配件差异、设计标准不同),企业可能无法在所有地区提供相同的支持。企业应进一步优化服务流程,例如提供替代方案(如近似配件维修)或更透明地沟通,以减少消费者的不便。此外,企业可以通过加强全球供应链管理,确保关键配件的库存覆盖更多地区,从而提升服务能力。

郭涛建议,消费者购买“全球联保”服务时,需仔细阅读条款,明确联保范围、期限及限制条件;核实全球服务网点,确保常驻地或使用区域有便捷维修服务;保留购买凭证,以备享受联保服务;了解产品信息,确保与联保服务匹配。如遇问题,应先与商家协商,无果后向购物平台投诉,必要时可向消费者协会或市场监管部门求助,提交证据维护自身权益。

上述律师也表示,相关部门可加强对跨国服务条款的监管,确保企业提供的服务与宣传一致,避免误导消费者。消费者也需在购买前充分了解相关条款,以规避潜在风险。

据《北京青年报》

调查

“全球联保”有限定条件

发现,同款的电子产品在官网就可以提供“全球联保”服务。戴尔、联想、苹果等品牌的京东和淘宝授权店的客服表示:“本授权店没有和官网签署服务合同,因此如果消费者需要‘全球联保’服务,需要从官网联系售后。”

其次是机型限制。那么是否官网购买的所有产品都可以享受“全球联保”?记者看到,售后条款规定,“由于不同的机型所需要的配件不同,部分机型无法提供全球

联保服务”,有的还需要额外花钱。而不少机型则需要加钱换购,从“全国联保”升级为“全球联保”,消费者在购买的时候需要仔细阅读相关条款。

那么,购买了这一服务的消费者,为何仍然难以享受“全球联保”的服务?实际上,仔细查看“全球联保”服务细则,大多都写明了“如果部分地区零件缺货则不提供维修服务”。在联想的事件中,客服正是以“零件缺失”的理由拒绝保修。

追访

个别“全球联保”需提供证明

不过,在采访过程中,记者也看到,一些消费者表示,自己的确享受到了“全球联保”服务,十分欣慰。

目前在德国的赵女士接受记者采访时表示,她在国内购买的戴尔笔记本电脑自带“全球联保”服务,但是到了德国之后笔记本就无法开机了。

于是赵女士联系了戴尔官方客服报修,虽然客服第一时间告知赵女士“零件延误”,但是两星期后,戴尔工程师提供了上门维修。赵女士表示,她只给官方提供了购买时的“全球联保”号码,不需要其他证明就成功享受了这一服务。

联想官方客服回应记者:“不同的国家和地区对提供‘全球联保’服务的所需手续不同,有些国家和地区只需要购买时官网提供的‘全球联保’号码,有些国家和地区则需要提供护照、出入境证明等。”