

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



家電零售商的延長 不保事項多

電器過了原廠保用期後，維修費用一般都頗高昂，但如只屬輕微故障，動輒便丟棄，消費者要花錢購買新電器之餘亦造成浪費。部分連鎖電器電子影音店就提供延長保用計劃，並以「安心無煩惱」、「全方位無憂」或「保您安心滿意」等作招徠，聲稱可解決消費者對原廠保用期完結後電器出現故障的憂慮。

然而，零售商提供的延長保用計劃的運作模式，跟原廠保用和續保計劃存在重大差異，消費者購買此等計劃前，是否已瞭解保障範圍及索償方法？商戶推銷時有否清楚解釋計劃內容？本會從4間提供延長保用計劃的連鎖電器電子影音店購買了有關計劃，研究相關條款和細則，發現維修索償手續繁複，而某些計劃的不保事項有機會比原廠保用及續保計劃多！

須先購買計劃才能得悉計劃的詳細條款

為瞭解連鎖電器電子影音店有否為電器及電子產品提供延長保用計劃 (extended warranty)，本會致電15家連鎖電器店、電子產品專門店、影音店、家品店及百貨公司的客戶服務熱線，當中「張毛記CMK」、「中原Chung Yuen」、「豐澤Fortress」及「蘇寧Suning」表示有提供該類計劃。

本會職員於去年8月、9月以顧客身份在沒有購物的情況下，向上述4個連鎖零售商的不同分店查詢有關計劃的資料，但店員均表示未能為沒有購物的客人提供延長保用計劃的資料。本會職員及後在11月、12月，以顧客身份在上述店舖購買測試產品時，向店員查詢是否有延長保用計劃，店員以口頭推介方式介紹相關計劃，但當本會職員表示希望索取計劃的宣傳單張、小冊子或條款文件回家仔細閱讀時，所有店員都表示只會向購買該計劃的顧客提供附有條款和細則

的小冊子，部分店員解釋，該做法屬公司政策，顧客購買延長保用計劃前，店員只可以口頭講解有關資料。

上述4個連鎖零售商的店舖及官方網站，均只有宣傳延長保用計劃的廣告，但詳細內容欠奉。換言之，消費者在選用延長保用計劃前，並沒有方法獲得計劃的詳細資料，包括計劃性質、賠償安排和不受保項目等。今年4月，本會向該4個連鎖零售商發出問卷，查詢延長保用計劃的收費、維修安排及保障範圍，「CMK」、「中原」及「豐澤」以書面回覆問卷內的部分問題，「蘇寧」則不予作答。「中原」及「豐澤」的回覆指，顧客在購買有關計劃前，均不能取得列有條款的單張。

計劃是否設冷靜期？購買後如不滿意條款，能否取消合約？

消費者購買了延長保用計劃後，才有機會仔細閱讀相關小冊子所列載的條款和細則，若此時方發現所購買的計劃並不切

合自己的需要，或覺得計劃的條款嚴苛，能否取消合約？本會所發出的問卷涵蓋查詢有關計劃是否設冷靜期及取消合約的安排，「CMK」回覆指，顧客在購買計劃起計5天內可選擇取消合約並獲全數退款，而「中原」表示購買了延長保用計劃便不可以取消。「豐澤」及「蘇寧」沒有回應有關問題，其計劃的小冊子亦沒有列載有關冷靜期或讓顧客取消合約的條款。

收費透明度不足

雖然4個連鎖零售商都有為其出售的電器及電子產品提供清晰的價格標示，但對於其出售的延長保用計劃卻有截然不同的安排。4個連鎖零售商都沒有在其網頁或店舖列出延長保用計劃的收費，消費者只能向店員口頭查詢計劃收費。本會在問卷向4個連鎖零售商查詢有關延長保用計劃的收費，只有「CMK」提供了部分貨品的計劃收費，其餘3個連鎖零售商則沒有回覆。

保用計劃



由於4個連鎖零售商只會提供口頭報價，因此增加了消費者「格價」的難度。

維修索償手續繁複

一般而言，電器產品在原廠保用或原廠續保期內如出現故障，消費者可自攜產品到代理商的維修中心，或致電代理商的維修熱線安排上門免費檢查，保用範圍內的故障可獲免費維修及更換零件，如故障屬不保範圍，代理商會向消費者報價，讓消費者選擇付費維修抑或不作維修。消費者想瞭解更多有關電視、洗衣機及手機的原廠保用

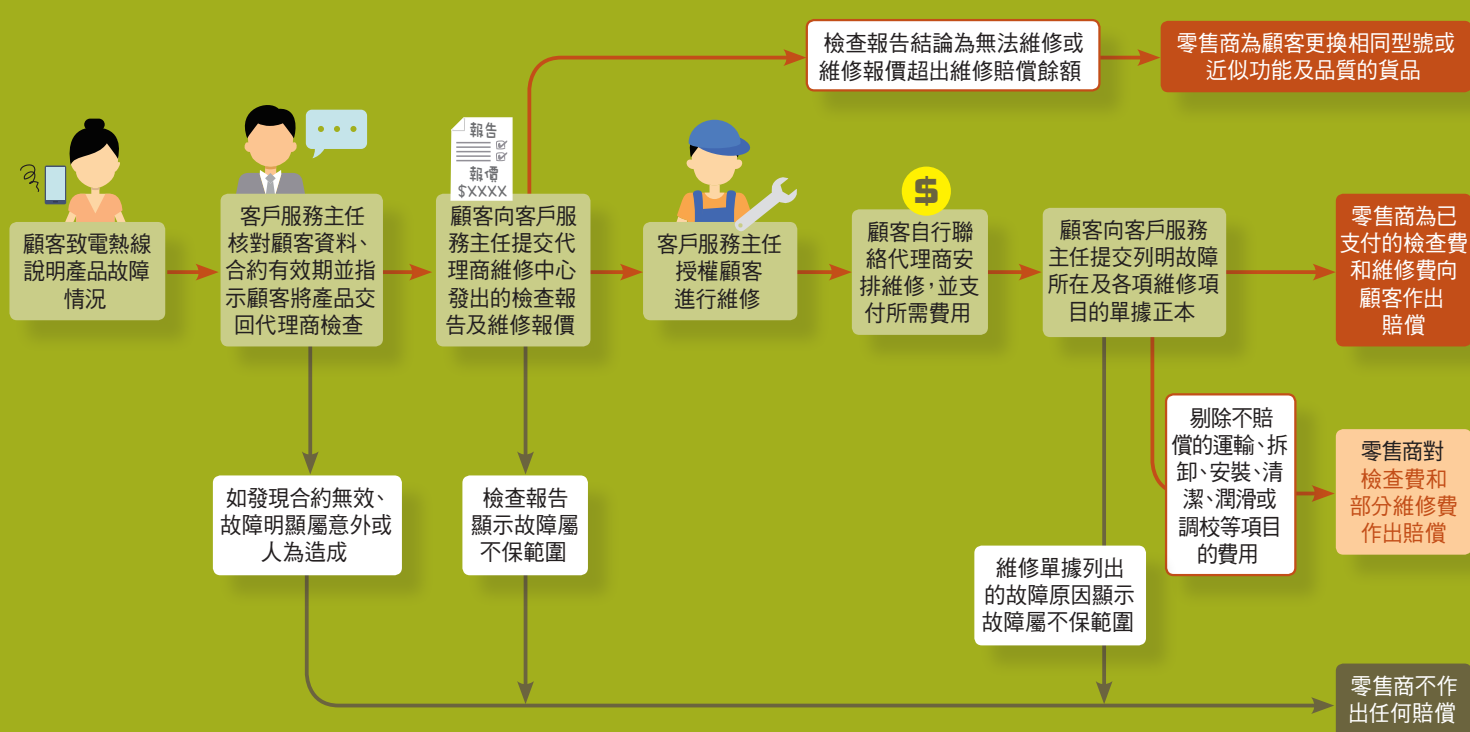
和原廠續保計劃的資料及投訴個案，可參閱本刊第469、472及486期的相關報告。

至於零售商提供的延長保用計劃，本會今年3月分別於「CMK」、「中原」、「豐澤」及「蘇寧」購買小家電及其延長保用計劃，

因而取得相關的計劃條款和細則作研究，發現4個連鎖零售商的維修安排非常相似。

購買了延長保用計劃的消費者，如產品在原廠保用期後出現故障而想享用計劃下的保障，須採取以下步驟：

使用零售商提供的延長保用計劃的流程



1. 致電計劃指定的熱線說明產品的故障情況，客戶服務主任會指示顧客將產品交回代理商檢查；顧客提交代理商維修中心所發出的檢查報告及維修報價後，如檢查報告結論指無法維修，或維修報價超出維修賠償餘額，該零售商可選擇為顧客更換相同型號或近似功能及品質的貨品；

2. 客戶服務主任收到檢查報告及維修報價後若授權顧客進行維修，顧客須自行將貨品交由代理商維修，並支付所需費用；

3. 顧客向客戶服務主任提交列明故障所在及各項維修項目的單據正本，以獲取維修費用賠償。

由於零售商不會就未經授權的維修作出賠償，欲申請賠償的消費者必須依照上述程序行事。

根據計劃條款，消費者須自行安排代理商進行維修，並預先支付全數維修費用，不過消費者要留意，零售商最終可因應代理商維修單據標註的資料，引用延長保用計劃的不受保範圍及免責條款，拒絕部分維修項目或全數的賠償申請。

2 間聲稱保障範圍比原廠續保計劃優勝

「中原」及「豐澤」在其列載延長保用計劃條款的小冊子中聲稱，其延長保用計劃的保障範圍比原廠續保計劃更優勝，「蘇寧」則聲稱其計劃為原廠保用期的延長。延長保用計劃跟原廠保用服務一樣，都不保裝飾、外殼、意外及人為損壞。

本會從取得的延長保用計劃條款發現，「CMK」的不保條款相對簡單，「中原」、「豐澤」及「蘇寧」延長保用計劃的不保條款下之限制，或比原廠保用及續保計劃為多。

1. 不賠償任何不影響貨品之正常操作或基本功能的項目

舉例說，不少新款雪櫃都有製冰功能，但如製冰出現問題，可能會被界定為

雪櫃的非基本功能而不獲賠償。

又例如個別手機附有手寫筆，如手寫筆不能正常使用，由於手機在沒有手寫筆下仍能正常操作，有向本會投訴的消費者亦因此不獲賠償。

2. 不賠償航運、送貨、速遞以及拆卸和重裝的費用

維修人員上門檢查後，未必可即時維修大型家電如洗衣機等，產品便須拆卸運回維修中心處理，完成維修後，再運送產品回家中，並由專業人士上門重新安裝。「中原」及「豐澤」的延長保用計劃不包括上述拆卸、運輸及安裝費用，須由消費者自行承擔。

3. 不賠償清潔、潤滑或調校等服務費用

一般消費者未必知道打印機或冷氣機的故障原因，維修員的初步檢查亦未必可以準確說明問題所在，交付修理後有可能最終只須進行清潔、潤滑或調校，已可解決問題，但此等情況都屬部分延長保用計劃的不保範圍。

4. 不賠償沒有機械或電器故障的情況下引致的檢查費

如出問題的產品並不屬於機械或電器故障，其引致的檢查費用亦未必獲賠償，但一般消費者未必知悉產品故障是否屬機械或電器故障。若然客戶服務主任指示顧客安排為產品檢查，顧客須先付款取得檢查報告才可申請維修授權，若檢查報告或最終的維修單據界定故障不屬機械或電器故障，檢查費亦將不會獲得賠償。

5. 不就非家庭及個人用途貨品賠償

消費者須確保購買延長保用計劃單據上所顯示的購買人的姓名、電話號碼、登記及送貨地址，並不屬工作或商業機構，本會曾接獲消費者投訴指，零售商以送貨地址是公司地址為由，拒絕作出賠償。

6. 設有賠償上限

延長保用計劃都設有賠償 (liability/indemnity) 總額上限，「豐澤」的維修費用上限設定為貨品售價的125%，「CMK」、「中原」及「蘇寧」的上限則為貨品售價的100%。若維修費用高昂，或貨品須多次維修，顧客可能得不到十足賠償。

購買延長保用計劃等於買個保險？

有原廠保用或購買了原廠續保計劃的消費者，可獲得由代理商提供的檢查和維修服務。相比之下，連鎖零售商並不會為購買了延長保用計劃的消費者提供實質維修服務，取而代之，當受保貨品出現故障，若故障符合特定條件，連鎖零售商就會作出金錢賠償。上述延長保用計劃的部分安排與大眾所認識的醫療或旅遊保險有相似之處，然而有關計劃是否屬保險計劃，需視乎個別情況而定，考慮因素包括該計劃的內容和性質，以及銷售程序等，不能一概而論。若個別零售商提供的延長保用計劃屬保險計劃，該公司及其營業員的行為和操守將受《保險公司條例》及保險業監督監管，消費者可能有較大保障。若有關計劃只屬一般服務合約，遇到爭拗時就只能靠零售商與消費者自行商討和解決。

豐澤「延長保養服務」- 保您安心

- 豐澤「延長保養服務」是原廠保用期的延長。
- 保障範圍大多比原廠續保計劃更為優勝。
- 您可以享受本合約提供的貨品維修或更換服務*。
- 維修服務由授權維修商提供，確保維修的質素。

計劃簡介：

- 中原電器「特長保用」計劃是原廠保用期的延長。
- 保障範圍大多比原廠續保計劃更為優勝。

一、【延長保用計劃】保障對象及保障範圍

本保障計劃所保障之貨品為蘇寧購買之嶄新貨品，一般之電子及電器貨品須為香港地區家庭及個人用途。惟用於辦公室、家居及個人用途之文儀貨品如掃描器、印表機、傳真機、影印機及電腦亦會獲得保障。
此保障計劃乃將原有廠方之書面保用期延長，保障範圍包括貨品之機械及電器故障。



表一：4個連鎖零售商的小家電延長保用計劃的不受保項目

編號	1	2	3	4
提供延長保用計劃的零售商	張毛記 CMK [1]	中原 Chung Yuen	豐澤 Fortress	蘇寧 Suning [2]
原廠保用期內的不保項目	●	●	●	●
貨品仍受原廠保用或其他維修計劃保障	●	●	●	●
屬廠方回收的瑕疵或缺陷		●	●	●
合約生效前發生的損壞				●
廠方建議的定期保養		●	●	●
清潔、潤滑加油或調校服務		●	●	●
非機械或電器故障	●	●	●	●
沒有機械或電器故障的情況下的檢查費		●	●	●
不影響貨品基本功能的項目		●	●	
超過一次的非人為或意外造成的屏幕或鏡頭破裂				●
航運費、送貨費用、速遞費用、拆除及重裝費用		●	●	
裝飾項目、磨損、刮痕、油漆、產品表面、配件		●	●	●
不跟原廠指示使用、操作和保養所引致的損壞		●	●	●
軟件相關故障		●	●	●
電腦病毒		●	●	●
因隨機或自行配置的附加硬件或配件所引致的損壞			●	●
因錯誤安裝、接駁或調校所引致的損失	●	●	●	●
接收或傳送訊號		●	●	●
消耗性項目、需要定期更換的零件或輔件	●	●	●	●
意外或人為損壞	●	●	●	●
外來因素		●	●	●
液體滲漏	●	●	●	●
搶劫、爆竊或偷竊		●	●	●
動物或昆蟲、真菌、天然侵蝕、潮濕或氧化作用所導致的損壞	●	●	●	●
火災或爆炸				●
不良天氣狀況或自然災害引起的損壞				●
曾經非認可人員維修	●	●	●	●
維修期間的借機服務費用		●	●	●
商業用途、非家庭或個人用途	●	●	●	●
未經延長保用計劃的提供商授權的維修項目	●	●	●	●
未能出示貨品發票正本及延長保用服務合約	●	●	●	●
發票正本或合約經塗改		●	●	●
曾在香港以外地方使用		●		●

註

本會今年3月分別於「CMK」、「中原」、「豐澤」及「蘇寧」購買不同的小家電及其提供的延長保用計劃，從而取得它們相關計劃的條款和細則作研究。表內資料根據本會所購買的延長保用計劃的合約條款和細則為準，資料獲「CMK」、「中原」、「豐澤」及「蘇寧」確認及補充，不同產品類型、產品售價、原廠保用年期、延長保用計劃年期的延長保用計劃內容及不保條款或會有差別。

● 指屬不受保項目。

[1] 「CMK」另向本會提供了適用於一般家庭電器的「特長保用合約」的條款，該合約比表內其適用於小家电的計劃列載較多的不受保項目。由於適用於小家电及一般家庭電器兩款計劃的內容和保障範圍存在差別，消費者購買前應向該零售商瞭解計劃詳情。

[2] 「蘇寧」向本會表示其公司亦有專為小家电提供的更換計劃，其「小家电更換計劃」的條款相對簡單，比表內列載其延長保用計劃有較少的不受保項目。由於更換及延長保用兩款計劃的內容和保障範圍存在差別，消費者購買前應向該零售商瞭解計劃詳情。

4個零售商的延長保用計劃條款都沒有指有關合約為保險合約，本會查詢下亦沒有零售商回覆計劃是否屬保險。「中原」回覆指其公司只提供有關服務途徑，顧客如有任何疑問，須直接聯絡負責延長保用計劃的公司，其合約條款則顯示顧客的個人資料會被轉交該公司向其購買延長保用計劃的賠償責任保障的保險公司。

所提供的維修保障（包括為核實閣下之身份時所聯繫並於上文所提者，以及我們向其購買本合約的賠償責任保障的保險公司。

此外，本會職員以顧客身份到「CMK」在坑口、尚德、將軍澳及鑽石山分店查詢，獲店員提醒該公司所提供的計劃為保險性質，產品出現問題時，該公司只負責賠款或賠貨，而不會提供維修服務。

總結

購買零售商所提供的延長保用計劃的消費者相信抱有「以防萬一」的心態，但從本會是次調查過程的體驗，消費者在購買計劃之前無法取得相關的詳細資料，更加沒有機會事先仔細閱讀合約條款細則。在缺乏充足資訊去衡量是否值得購買計劃的情況下，本會認為消費者不應貿然作出購買決定，如果貨品出現故障想要借助計劃出資維修時，才發覺落入不保範圍又或涉及不保條款，消費者將大失預算。