

谁来投诉我？

居然之家3·15在行动

商品质量

紫辰阁小区的凌先生2015年4月3日购买了31122元的成套家具，货物送货后凌先生发现其中的沙发掉色便要求退货，但商家拒绝了先生的诉求。

经过我们当场验证，凌先生购买的沙发确实存在掉色问题，我们根据事实情况，给凌先生“先行赔付”累计12500元。

凌先生相信我们的售后服务，因为他当天便在我们的其他店面补买了沙发、方几、收台。我们，是居然之家。

厂家经营不善

淮南市田家庵区的张先生2013年在我们商场购买了212626元的红木家具，到了合同约定送货时间，厂家却一拖再拖迟迟不发货。

经我们了解，该红木家具厂家因经营不善无法按照合同给张先生办理正常退货赔款。我们考虑到实际情况，给张先生赔偿了包括100000元违约金在内的304358元。

张先生惊讶之余，欣然接受了我们的全部处理意见。我们，是居然之家。

送货延迟

2015年7月7日，合肥凯悦门小区的胡先生在我们商场购买了119800元的门窗。但是，门窗商家没有在约定时间送货安装。

我们得知后，首先督促商家在一周内完成了胡先生家的门窗安装，同时我们按照订购合同条款向胡先生赔偿了20000元，并且额外为胡先生免除了门窗尾款39800元，以表达我们的歉意。

据我们所知，胡先生是满意的。我们，是居然之家。

个人喜好

董女士住在蓝鼎假日金桐园小区，2015年3月18日她在我们家的某店面购买了价值5999元皮沙发。后来，顾女士觉得自己不是很喜欢这套皮沙发要求退货，但是商家不同意。

董女士与商家多次协调无果后找到了我们，经调查发现此单为该品牌收单，没有从我们这“统一收银”，但是通过交易信息可以确定此单发生在这家店面。

2015年3月21日，我们给董女士办理了退货，并且将5999元的货款先行赔付给了董女士。

因为我们有“一个月无理由退换货”的承诺。我们，是居然之家。

测量尺寸错误

2015年3月，保利珑玥的葛女士在她们家的某品牌定制了一套衣柜，总价11900元。因设计尺寸错误，葛女士前后联系商户两次，均无法安装。

我们了解情况后，要求该品牌在2015年6月20日前送货安装，并且根据实际延迟时间在2015年7月2日当场赔偿了葛女士3570元。

葛女士当即签署了投诉调解协议书。我们，是居然之家。

环保

2015年5月2日，政务区御龙湾小区的孟先生在某品牌购买了布沙发，使用了一段时间后发现附带的靠包布套有异味，于是就把布套放入到洗衣机中清洗，造成布套损坏。孟先生于是要求免费退货，但是被商户拒绝。

经我们了解，商户认为沙发本身无质量问题，不符合退货条件，属于非常规退货，要求孟先生承担退货产生的费用，否则不接受退货。但孟先生坚持要求退货且不愿承担任何费用。我们于是向孟先生赔偿了600元，并要求商户将货款退给孟先生，共计退款6600元。

我们是“先行赔付”的首创者。我们，是居然之家。

那么，你还有什么理由不选择居然之家？

2015年，我们共计向537名合肥家居消费者，赔付1,637,829.84元，用以妥善解决上帝在家装过程中遇到的送货不及时，安装不到位等售后问题。我们无法杜绝问题的发生，但是，无论你遇到什么样的问题，我们都将负责到底，解决彻底，只为给你和OTA一个温馨的家。