

谁来投诉我？

居然之家3·15在行动

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。

价格

万科蓝山的赵先生2015年3月在我们商场购买了价值2980元的床垫，回家后赵先生发现同一品牌同一型号的床垫网上只要2800元，赵先生要求商家退款。

据我们了解，赵先生在网络上查到的价格是外省的价格，而我们给出的价格也确实是合肥市内同款床垫的最低价，但赵先生坚持要退货。后经我们协调商家给顾客办理了退货，并且为了表达我们的歉意，为赵先生购买的价值1000元的五斗柜免去了500元。

我们承诺“同一品牌同一价”。我们，是居然之家。

送货延迟

2015年7月7日，合肥翡翠门小区的胡先生在我们商场购买了119800元的门窗。但是，门窗商家没能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。

送货产品不符

家住石基城市广场的郑先生在我们商场购买了一套6000元的沙发，并明确要求沙发表层全部为二层牛皮，但是送货后发现非接触面是皮革，郑先生要求赔偿。

我们在调查时了解到，订单有详细备注要求沙发的表层材质全部为二层牛皮，但是厂家在订单制作期间忽略了郑先生要求的细节，最终导致接触面是二层牛皮、非接触面是皮革。郑先生认定该品牌存在欺骗客户行为，我们要求商家赔偿郑先生9000元作为经济补偿。

希望郑先生对我们的处理结果感到满意。我们，是居然之家。

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，但商家拒绝了她的诉求。

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，于是他当天便在我们其他店面补买了沙发、方几、妆台。我们，是居然之家。

服务态度

保利香槟国际的黄女士购买了总额10527元的床与梳妆台，因为觉得店面后续服务态度不好，坚持要求退货。

2015年6月20日，黄女士告诉我们她购买的梳妆台并非她在店选购的产品，但商家因调货成本等问题，只想给她补差价，因此双方一直没有达成一致意见，而且该品牌工作人员对待客户态度不好，这让黄女士一直坚持要求退货。

最终，我们要求商家上门退还全部货款。我们登门致歉，希望你能满意。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。