

售后服务条例

售后服务：

“三包”权益：

1. 产品送达用户之日起 7 日内，出现“性能故障”，经由**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机构检测属实后，可以免费更换主机或退货；
2. 产品送达用户之日起 15 日内，出现“性能故障”，经由**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机构检测属实后，可以选择维修或免费更换主机；
3. 产品送达用户之日起 1 年内，出现同一“性能故障”，且经**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机构两次维修仍不能正常使用的，可以选择维修或免费更换同型号产品主机；
4. 产品送达用户之日起，主机享有 12 个月保修服务，配件享有 3 个月保修服务。

保修服务：

1. 若产品主机符合保修条件，根据保修卡与购机发票即可享受保修服务，若无法提供购买证明及保修卡，则以到货签收时间作为保修起算标准；
2. 属非保修产品，**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机构做保外收费维修处理；
3. 产品修复后相同的故障经**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机构检验属实后，享有 3 个月保修服务；
4. 需要维修或检测的产品，向**用户所购商品的生产厂家**指定维修服务机

构送修或检测过程中发生的运输、发货和处置费用由用户承担；维修或检测产品寄还用户时产生的运费由用户所购商品的生产厂家承担（仅限中国大陆境内）；

5. 需要维修或检测的产品，请用户及时备份机器内的数据。用户所购商品的生产厂家不对因数据丢失造成的损失负责；
6. 产品在保修期内，维修中正常使用的零部件免费；
7. 维修中被替换下来的零部件所有权归用户所购商品的生产厂家所有；
8. 用户所购商品的生产厂家不对非产品标准配置的及未经公司认证的配件、软件或应用负责；
9. 本条款未尽事宜参考国家三包法律规定。

不实行三包的情况：

1. 产品无购机发票和保修卡，亦不能在用户所购商品的生产厂家查询到相关的销售信息，且出库日期超过 12 个月；
2. 产品所含的千寻位置高精度定位服务激活使用；
3. 产品主机和配件曾受到：非正常或错误的使用、非正常条件不当的存储、未经授权的拆卸或改动、事故、不恰当的安装造成的损害；
4. 由于用户不当造成的损害，如液体注入、外力受损等；
5. 未按产品使用说明书的要求进行使用，维修保养或以外运输造成的损坏；
6. 产品的损坏由外部包括但不限于卫星系统、地磁、静电、物理压力等非正常不可预测的因素引起的；
7. 因不可抗力如地震、水灾、战争等原因造成的损坏；

8. 不符合三包相关规定的情况。

特别声明：

1. 自收货之日起 7 日内，在产品外观和性能完好、服务未激活，不影响二次销售时可享受七日无理由退货，七日无理由退货所产生的运费需消费者承担。

2. 主机产品自收货之日起15 日内，如果产品出现非人为损坏性能故障，消费者可以选择换货或者修理。

3. **用户所购商品的生产厂家**承担的售后责任和义务限于以上条例。

4. 商城全场包邮限服务覆盖地区，非服务覆盖地区寄送运费及各类手续费需由消费者承担。

注：性能故障是指包括如无法开机、按键失灵、屏幕失灵、无法充电、无法通信等非人为故障。