

## 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 FindCM** 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。