

售后保修政策

深圳市芊熠智能硬件有限公司

2020.12.01

芊熠售后保修政策

一、保修对象

芊熠智能硬件有限公司所有硬件类产品。

二、保修期

- 产品及部件的相应保修期按相关的《芊熠产品标准保修期》（详见附件二）执行。保修期限为一年。保修期自产品首次购买之日起算，购买日以购买产品的发票日期为准。如无有效发票，则保修期将自产品出厂日推算。产品发票日期晚于产品实际交付日的，保修期自产品实际交付日起算。
- 在保修范围内修理或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足六个月的按六个月计算，芊熠与您签署的合同或适用的相关法律对此另有规定的，则按合同或法律规定执行。
- 保修期外，维修更换后的部件或附件享有 30 天的有限保修期。

三、如何获得保修服务

- 热线支持服务**，拨打我司技术服务热线 400 822 1196 获得电话支持服务，服务热线提供产品使用咨询和故障排查指导服务。
- 送修服务指引**，可以将设备送修或寄修至我司售后服务站获得本地维修服务。送修后，产品须经过芊熠售后专业的检测。确认故障后，芊熠售后会确定相应的维修方案。对在免费保修范围的产品，消费者依照本政策对应条款享受修理、更换、退货的权利。如采用更换方式，更换下来的坏件归芊熠所有；对于检测无故障产品，将原样退回。

| 芊熠售后联系信息 | |
|----------|---------------------------|
| 收件地址 | 广东省深圳市龙华区硅谷动力清湖园 A8 栋 4 楼 |
| 收件人 | 陆万福 |
| 收件人电话： | 18320868991 |

3、申请服务前准备，在适用的情况下，在提供服务前，您应：

- 1) 遵守指定的服务申请程序；
- 2) 备份产品中包含的所有程序和数据或确保它们的安全，芊熠不对使用或维修过程中任何因数据丢失而导致的损失承担责任；
- 3) 提供必要的支持和配合以便我们提供服务，包括填写《售后详情卡》（详见附件三）放置包装箱内，芊熠在收到售后产品后，会确认实物与售后详情卡是否一致，信息是否完整，产品是否符合返修，如有异常则会与客户联系确认，确认后方进入芊熠内部售后服务流程
- 4) 从产品中删除所有受法律保护的保密和个人信息，以免造成不必要的损失。

4、售后收费说明，因产品不符合保修条件需收取费用的，芊熠售后会在修理前和客户先行确认，按《芊熠产品售后收费说明》执行，芊熠收到维修费用后进行修理并发还。

四、保修解决方案

产品故障以修理为解决原则，在可行的情况下，我们可能会尝试通过网络、电话或其他远程帮助方式来诊断和解决您的产品故障。如有些问题可通过您自行安装指定的软件更新或替换件方式解决，则我们会指导您获得和安装此类软件更新或替换件。如上述方式不适用或无法解决问题，您可将设备送修或寄修至芊熠售后服务站获得维修服务。

五、更换和退货

1. **退货服务**，自首次购买之日起 7 日内（含），如所购产品发生性能故障，经芊熠智能售后服务工程师测试确认确为产品本身问题导致的故障后，您可以选择退货、换货或者免费维修。
2. **换货服务**，自首次购买之日起 30 日内（含），如所购产品发生性能故障，经芊熠售后服务工程师测试确认确为产品本身问题导致的故障后，您可以选择换货或者免费修理。芊熠将为您免费更换同型号同规格的产品或配件；若同型号同规格的产品或配件已经停产，将为您更换不低于原产品性能的产品或配件。

3. **其它说明**，芊熠不接收非我司直销客户的产品退货或换货，如有需要应由产品销售商负责，产品随附物品及包装应一并退还，更换下来的产品或部件归芊熠所有。

六、不属于免费退换保修范围

1. 非本公司产品或无质量问题产品
2. 退换货、送修途中由于运输、装卸所导致的损坏。
3. 任何未经芊熠授权许可的改装、拆卸、维修。
4. 非直接从芊熠销售出货的产品，客户直接寄回芊熠维修的。
5. 意外因素或人为行为导致产品损坏。如：如进液、摔损、输入不合适电压、过度挤压、主板变形等。对于电源适配器，若有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形，电源线破损、断线、裸芯等现象。
6. 产品外观有肉眼可视的磨损、划伤等损伤，产品的外包装、附件、赠品、说明书不完整。
7. 未按使用说明书要求安装、使用、维护、保管导致的产品故障或损坏。
8. 保修凭证与产品型号不符或保修凭证被涂改。
9. 产品铭牌、SN 条码、防拆标签被撕掉或被损坏，模糊不清无法识别。
10. 已经超出保修期限。
11. 由于不可抗因素(如火灾、地震、水灾等)而造成的故障或损坏。

七、物流费用

1. **符合免费退换保修范围**，若芊熠收到客户返修产品运费为到付，则返修完运费由客户自行承担；若收到产品运费为寄付，则返修完寄回客户的运费由芊熠承担
2. **不符合免费退换保修范围**，双向物流费用都由客户自行承担，请勿寄到付件，否则芊熠有权拒收。

注：若芊熠收到返修产品为到付件，则芊熠提供的售后费用核算中包括到付件物流费用在内，在客户确认维修后，芊熠将按原地址寄回产品，运费由客户自行承担。若客户不同意维修，则后续此客户后续到付件芊熠拒收。

八、特别声明

1. 上述条款仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台除外）销售的芊熠产品
2. 本公司产品自发货之日起 1 年内，客户正常使用中产品出现了芊熠质保责任内的故障或损坏，寄回芊熠确认后给予免费保修
3. 若客户寄回非芊熠产品，芊熠会与客户沟通后退回客户，芊熠不承担包括快递运输在内等任何理由的造成此产品任何问题，由客户自行承担
4. 单批次 10 台以内，正常在 5-10 个工作日内完成维修发货。10 台以上，由芊熠与客户具体协商确认。收费维修起始日期以客户确认付费后第二日起算
5. 如销售商或其他任何第三方对您有额外售后承诺，您应向这些第三方要求兑现，芊熠对此不承担责任。

芊熠产品售后收费说明

一、售后收费说明

售后收费金额=人工费+材料费+客户退回运费+芊熠发出运费

| 类别 | 人工费 | 材料费 | 退回运费承担 | 发出运费承担 | 备注 |
|------|-----|-----|--------|--------|---------------|
| 保修期内 | × | × | 客户 | 芊熠 | 符合芊熠售后免费保修范围 |
| | √ | √ | 客户 | 客户 | 不符合芊熠售后免费保修范围 |
| 保修期外 | √ | √ | 客户 | 客户 | 过保 |

二、人工费说明

| 维修级别 | 服务内容 | 维修项目 | 人工费 |
|------|---------|--|------|
| 设备检测 | 全方位检测 | 产品外观、基本功能检测 | 0 |
| 日常维修 | 机械零部件更换 | 机械零部件：前壳组件、后壳组件、触摸屏组件、显示模组、听筒、扬声器、麦克风、振动器、摄像头、射频连接线、内置天线、按键、侧键、FPC、转轴等 | 30 元 |
| | 接口类器件更换 | 接口类：电源连接器、耳机连接器、IO 连接器、SIM 卡座、存储卡卡座、网口、插座等 | |
| | 电子类器件更换 | 电子器件：电阻、电容、电感、二极管、 | |
| | 重焊 | 针对因器件虚焊原因导致的故障，采用重焊加焊授权器件的方式修复 | |
| 复杂维修 | 芯片更换 | 主芯片、内存芯片、存储芯片、图像芯片、WIFI 蓝牙芯片等核心类器件 | 50 元 |
| | 电路板更换 | 无法通过更换物料完成维修，需更换电路板 | |

三、材料费说明

具体材料费用请参加芊熠售后材料收费标准文件

四、运费说明

- 保修期内退回符合芊熠售后保修政策中免费维修条款情况下，若芊熠收到客户返修产品运费为到付，则返修完运费由客户自行承担；若收到产品运费为寄付，则返修完寄回客户的运费由芊熠承担
- 保修期内符合芊熠售后保修政策中免费维修条款情况下或保修期外退回，双向物流费用都由客户自行承担，请勿寄到付件，否则芊熠有权拒收。
- 实际运费以快递收费为准，芊熠不会收取任何额外的运费

注：芊熠会根据售后收费说明，在收到不符合规定返修的产品为到付件时，则芊熠会通过收取的售后费用中，适当加收到付件物流费用这一部份款项，在客户确认维修后，芊熠将按原地址寄回产品，运费由客户自行承担。若客户不同意维修，则后续此客户后续到付件芊熠拒收。

如您对以上维修收费有任何疑问，请与我司销售人员联系，谢谢您的配合。

附件一 售后案例说明



维修台数：1台

维修案例一（保修期内）

保修期：未过保

是否符合保修条件：是

维修台数：1台

人工费：0元

材料费：0元

运费：20元

合计收费：20元

维修内容：镜头松脱重新加固，升级软件

更换部件：电源 1 个



维修台数：1台

维修案例二（保修期内）

保修期：未过保

是否符合保修条件：否，人为损坏，暴力拆装

维修台数：1台

人工费：40元

材料费：90元

运费：20元

合计收费：150元

维修内容：外壳变形破损，升级软件

更换部件：外壳 1 个



维修案例三（保修期外）

保修期：过保

是否符合保修条件：否，过保

维修数量：2台

人工费：50元/台

材料费：20元/台

运费：20元/台

合计收费：180元

维修内容：电源损坏，升级软件

更换部件：电源 1 个，网络接口

附件二 芊熠产品保修期

| 产品大类 | 产品系列 | 保修期限 |
|--|---|-------|
| 出入口控制 | I 型/D 型/E 型/F 型/T 型/V 型/ 基石系列/睿智系列/大师系列/海纳系列 | 12 个月 |
| 车位引导 | PVC 型 | 12 个月 |
| 路内停车 | 视频桩/高位相机 | 12 个月 |
| 人脸门禁 | 人脸门禁通道机/人脸门禁考勤机 | 12 个月 |
| 云对讲 | 人脸门岗机/围墙机/单元机/室内机 | 12 个月 |
| *特别说明： 1) 促销产品或非标类产品的保修政策，请参考促销产品或非标类产品对应的保修凭证； 2) 特殊项目的产品保修条款以具体购销合同为准； 3) 演示机特价转销售的保修条款以具体购销合同为准； 4) 包装箱类不在保修范围之内； 5) 上述未列明产品以具体购销合同或书面承诺为准。 | | |

附件三 售后详情卡及填写案例

| 售后详情卡 | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------|------|--------------------|--------|------|-------|
| 售后客户名称：北京市*****有限公司 (必填) | | | | | 总数量 | 4台 |
| 售后返还地址：北京市朝阳区***** (必填) | | | | | | |
| 售后联系人：吴** (必填) | | | | | 购买日期 | 3月15日 |
| 联系手机号：137***** (必填) | | | | | | |
| 序号 | 用户名称 | 产品名称 | 序列号 | 产品故障现象 | 数量 | 备注 |
| 1 | 张三公司 | 车牌相机 | Cb0170axxx xxxx | | 1 | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| 其他说明 | 请解决问题后不要升级产品的软件版本，谢谢。 | | | | | |

注：表格中用户名称（客户可自行编辑代码）填写的主要目的，区分单一售后客户在同一批次或同一箱内，装入多个下游客户的售后维修机，如售后客户不加以区分，则芊熠也不做任何区分。

附件四 售后专用收费二维码（微信）



BRILLIANTS 芊熠

售后维修专用收款码

如需开票请与业务联系 

售后维修中心收货地址
深圳龙华新区清湖硅谷动力园A8栋四楼



- *付款时请务必备注您的公司名称以便更好为您服务
- *本二维码仅用于设备维修收款其他款项请勿在此支付

深圳市芊熠智能硬件有限公司