



## 布丁系列产品售后政策

承蒙惠购 pudding 产品，谨致谢意！为了让您更好地使用本产品，北京智能管家科技有限公司，以下简称“我司”，通过产品随机附带的保修证向您做出下述维修服务承诺，并按照该服务承诺的要求向您提供维修服务。

这些服务承诺仅适用于 2016 年 5 月 1 日（含）之后销售 pudding 品牌产品标准品。如果您选择购买了布丁（PD001）或其他产品，其保修承诺请参见相应产品的保修卡。所有承诺内容以产品附件的保修卡为准。

### （一）、全国联保

我司实施全国范围联保，国家标准三包服务。无论您是在中国大陆（不含香港、澳门、台湾地区）何处购买并在大陆地区使用的 pudding 产品，出现三包范围内的故障时，可凭 pudding 的保修证正本和购机发票到 pudding 维修网点或授权网点进行维修服务（维修站如有变更，恕不另行通知），欢迎您登陆我公司网站：[www.roobo.com](http://www.roobo.com) 或拨打服务电话 400-006-2970 进行查询。

三包服务如下：

- 1、商品自售出之日起 7 日内，出现性能故障时，消费者可选择退货、换货或修理。
- 2、商品自售出之日起 15 日内，出现性能故障时，消费者可选择换货或修理。
- 3、商品自售出之日起 1 年内，出现性能故障时，消费者可选择修理。

以下情况不在三包范围内：

- 1、超过三包有效期。
- 2、无有效的三包凭证及发票。
- 3、发票上内容与商品实物标识不符或者涂改的。
- 4、未按产品使用说明书要求使用、维护、保养而造成损坏的（人为损坏）。
- 5、因自然灾害等不可抗力造成的毁损（如：地震、火灾、水灾等）。
- 6、非我司授权的修理者拆动造成损坏的（私自拆修）。
- 7、非我司在中国大陆（不含香港、澳门、台湾地区）销售的商品。

### （二）、保修期的计算

- 1、保修期的确定以顾客购机发票、购买凭证或交易记录的日期开始计算，扣除修理占用的无零配件待修时间。
- 2、如顾客遗失发票或相关的保修凭证，则以机器的生产日期后延三个月开始计算。
- 3、在三包有效期内消费者凭发票（或复印件）及三包凭证办理换货的，保修期以换货日期重新开始计算。

### （三）、保修说明

如果您的机器发生故障，请拨打服务热线 400-006-2970 或与当地经销商、维修站联系。您的 pudding 产品正常使用中出现性能故障时，我公司将提供免费维修服务。

如出现下列情况，您可选择我公司提供的有偿服务。

- 1、我公司的“保修承诺”仅限于对 pudding 产品故障的软件升级和硬件进行维修。
- 2、因我司产品为电子产品，如因网络不能正常使用，我公司仅承担对 pudding 产品故障的硬件修复。
- 3、每次维修时，客户服务中心负责人将核对发票及保修证上的产品型号和序号是否与商品实物相符。
- 4、您在购买 pudding 产品时，经销商给您捆绑销售的商品，由经销商自行保修，经销商向您做出的所有额外承诺，我司不承担责任。请您在购机时向经销商索要书面证明，以保证经销商对您额外承诺的兑现。

#### （四）、免除保修义务

为了使您的合法权益受到保护，避免不必要的损失，对于下列原因导致 pudding 产品故障或损坏，我公司不承担免费保修义务，请您选择有偿服务。

- 1、超出保修期。
- 2、当出现外观（显示面板）划伤、磕碰、变形、凹陷等状况。
- 3、经过非我司授权服务人员拆动或修理的。
- 4、意外因素或人为行为及外力造成损坏（包括操作失误、搬运、磕碰、输入不合适的电压、不正确插拔等）。
- 5、使用了非标准或未公开发行的软件或非标准的相关部件（如：自行刷机等等）。
- 6、自然灾害等不可抗力造成的损坏（如：地震、火灾、水灾等）。

对于免费保修范围外的服务，我们将收取费用（收费标准 = 技术服务费 + 更换零件费）。

以上所有规定的解释权归我司所有，本公司保留对此规定进行修改而不事先通知的权利。

免费保修范围外服务导致的运费，请您自行承担。

为了向您提供更优质的售后服务，保护您的权益，我公司欢迎您对我们的工作进行监督

服务监督电话：400-006-2970

#### （五）特别说明

部分机种保修条款请以产品的实际保修卡为准，同时在购买时咨询经销商。

#### 退货

自购买日起7日内，如果产品主机出现三包所列非人为性能故障，经我司换机中心检测确认后，您可以选择维修、更换同型号同规格的产品或退货。

#### 免费更换：

自购买日起15日内，商品若发生非人为的性能故障，经我司换机中心检测确认后，您可免费更换同型号同规格商品。同型号同规格商品停产时，将提供不低于原产品性能的同品牌商品。



寄修换机中心:

地址: 北京市东城区银河 SOHO C 座 B1 层 5-128 室

电话: 4000062970/010-85141100

邮编: 100010

收件人: 冯胜伟