

产品保修政策

为了维护您的利益，解除您的后顾之忧！

本公司为您提供为期一年的优质保修服务！

- 1、保修期内，产品若出现电子故障，可凭保修卡和发票办理保修。
- 2、若产品故障而造成的维修或换货（在产品外表没有损伤下），公司将于收到产品后15日内将产品发出。
- 3、以下情况不属于保修范围内：用户私自涂改、更换产品的编号与机器号；使用环境不符合产品使用条件下造成的损坏；因不良运输造成的产品损坏；产品经过非本公司授权人员或专业人员修理或拆装。
- 4、对于以下情况酌情收费（材料费另计）：无论在保修期内外或服务合同内外：因不可抗拒的自然力量如地震、火灾、洪水等造成损坏；使用不当（如电源）造成的故障。

保修服务承诺

为了保护您的合法权益，免除您的后顾之忧，图灵通诺（北京）科技有限公司（以下简称“图灵通诺”）向您做出下述保修服务承诺，并依此向您提供标准的保修服务。

1、保修对象

保修仅限于依合法销售渠道购买此产品的消费者。

2、保修承诺：

（1）一年有限保修

A、主要部件（包括智能套件、货柜、内部数据线等），免费保修一年，若遇该部件已停产，则不能更换相同型号的部件，只能向上升级，按升级时的市场行情收取部件差价；若升级时牵涉到其它部件的更换，其他更换部件须全额付款。

B、易损件（锁控部件）：除认为损坏及正常磨损的情况，六个月内免费保换，第七个月至十二个月保修，免服务费，只收取成本费；超过一年之后将收取服务费用。

C、故障机需更换配件的，所换配件的质保时间以故障修复之日延长3个月。

随产品附带光盘、软盘及其余附件不在保修范围内。

您在报修时，请您出示相应的保修卡或购买发票，保修卡或购买发票有授权代理经销商的加盖印章方为有效，如无印章请找原购买处补盖印章。

如果您无法提供正式购买发票，或发票存在不清晰和不准确，图灵通诺将以产品的出厂日期加30天为准计算保修时间。

（2）产品换货

从质保起始日期开始，产品使用30天（含）内出现问题，经图灵通诺确认属于产品质量问题，可以换货。

从质保起始日期开始，产品使用超过30天（不含）后，出现问题可以维修。

以上时间以交易凭证上的时间为准，如不能提供有效交易凭证，以出厂日期加30天计算。

质保起始日期为销售单生效之日起，再加30天，为起始日期。

（3）关于故障修复时间的补充说明：

一、问题确认与沟通

在收到商户关于智能货柜硬件问题的投诉后，我们的售后人员将在1小时内与商户进

行沟通，了解现场情况并确认问题性质。

二、上门服务

若经确认为硬件故障问题，我们将在 48 小时内安排专业维修人员上门进行维修或更换。

对于边远地区的用户，请与售后人员协商上门维修的时间安排。

三、寄送维修

若商户确认无需上门服务，可将不良硬件寄送至我们的售后服务中心进行维修。

我们将在收到不良品后的 5-7 个工作日内完成维修并寄出。

对于边远地区的用户，请与售后人员协商返还日期。

（4）客户咨询服务

图灵通诺对智能货柜产品提供正常上班时间内的客户咨询服务（9：00-21：00），如果您在使用过程中有任何疑问，欢迎您随时拨打免费服务热线：400-016-9889。

感谢您对我们智能货柜的支持，我们将竭诚为您提供优质的售后服务。如有任何疑问，请随时联系我们的客服人员。