

产品保修服务政策

适用范围：维胜、协谷品牌产品

WS-SH-2209-01
Rev.1.0
2022.09.14

一、前言

我们希望您对新设备感到满意。东莞维胜通信技术有限公司（以下称“维胜”）根据中国消费者权益保护相关法律法规和维胜的相关政策，制定了维胜/协谷品牌的产品售后服务政策，您可以根据本政策规定与条款退货、换货或维修，维胜将为您提供相关服务。

1、保修产品

本服务政策仅应用于中国大陆地区官方指定经销商销售的维胜/协谷产品及随机配件产品。维胜授权第三方平台销售的产品，仅提供保内维修服务。退换货服务请联系您的经销商处理。

2、术语约定

词条名称	说明
配件/附件	任意可替代，非功能性器件，如缺失不影响产品独立使用。如数据线、手咪、充电器等。
部件	功能性器件，如缺失则产品无法正常使用。
主机	全套功能性器件组合体。
整机	全套随机配件/附件与主机的组合体。

二、收发信机产品保修服务

消费者可以在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）直接联系维胜授权经销商、或直接联系维胜售后服务部门享受专业的检测、维修服务。

1、产品保修期限

收发信机产品及其附带的配件（如有）保修期限如下：

类别	型号	子类别	保修期限
主机	G90/G90S	主机	18 个月
	X5105		24 个月
	X6100		18 个月
	G106C		12 个月
	XPA125B		12 个月
	GNR1		12 个月
	GSOC		12 个月
包装配件（如有）	USB 通用数据线		3 个月
	充电器		3 个月
	电源线		3 个月
	机内电池组		3 个月
	多功能数字手咪（含连接线）		3 个月
	专用控制线缆		3 个月

2、支持的保修凭证

消费者可以凭借以下保修凭证联系维胜售后服务部门获取保修服务：

保修凭证	说明
纸质及电子发票	产品保修起始日期以购机发票开具日为准，若保修有效期的最后一天为法定节假日时，以节假日的次日为有效期的最后一天。
丢失发票和产品保修卡，且不能提供发票底联或者发票（底联）复印件等有效证据。	保修起始日期以主机机身 SN 号显示的出厂日期向后顺延 60 日计算。

3、保修政策

保修政策	说明
七天免费退货、换货、保修	自购机之日起 7 日内（包含 7 日），若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以选择按发票价格一次退清货款或更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
十五天免费换货、保修	自购机之日起第 8 日至 15 日（包含 15 日）内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以选择更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
保内维修	在保修期内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以享受免费修理服务。

4、下列情况不属于免费保退、保换、保修范围

- 1) 退换货、送修途中由于运输、装卸所导致损坏的。
- 2) 任何未经维胜授权许可的改装、拆卸、维修造成损坏的。
- 3) 意外因素或人为行为导致产品损坏的。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。
- 4) 未按使用说明书要求安装、使用、维护、保管导致产品故障或损坏的。
- 5) 保修凭证与产品型号不符或保修凭证被涂改的。
- 6) 产品铭牌、SN 条码、防拆标签被撕掉或被损坏，模糊不清无法识别的。
- 7) 已经超出保修期限的。
- 8) 由于不可抗因素（如火灾、地震、水灾、战争等）而造成故障或损坏的。

三、维修质量承诺

1、在保修范围内，如果发生整机更换（不包括配件），更换后的产品按照三包法规定重新计算保修期；如果发生部件更换，更换后主机延续原保修期，主机的保修期不足 30 天的按照 30 天计算，更换后的部件延续主机剩余保修期或 90 天质保（以时间较长的方式为准）。

2、保外维修更换后的部件或附件享有 90 天的有限保修期。

四、退换货及送修指引

退换货或送修前，请核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	主机、配件齐全	包装完整	发票（未涂改）	赠品（若有）
退货	√	√	√	√
换货	√	√	√	
维修	√		√	

● 用户退换货需保证产品外观无损伤且不影响再次销售，返回运输费用由用户承担。

1、送修前，请您提前备份产品设置数据。维修过程中可能会造成您产品个人设置数据的丢失，维胜会保护您的个人隐私，但不承担维修过程中个人设置数据损坏、丢失的责任。

2、送修时，产品须经过维胜售后服务部门专业的检测。确认故障后，维胜售后服务部门会确定相应的维修方案。对在免费保修期间的产品，在三包有效期内，消费者依照本规定享受修理、更换、退货的权利。如采用更换方式，更换下来的坏件归维胜所有；对于检测无故障产品，将原样退回。

3、因产品不符合保修条件需收取费用的，维胜售后服务部门将向消费者收取维修费，并提供维修报告。

4、在保修期内因维修产生的往返运输费用由消费者和维胜各自承担发运段费用。

5、消费者发回设备进行固件升级的，升级完成后返回段运输费用由消费者承担，或由维胜采用运费到付的方式发回设备。

6、售后维修服务处理时间：自收到维修品起 7 个工作日内处理完毕。如遇国家法定节假日顺延。如故障特别严重且需要较长时间维修处理的，我们将联系您并告知相关事宜。

7、设备寄回维修时，请附上故障说明，并留下您的收货地址和联系人信息。

五、特别声明

1、上述各条款仅适用于在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）销售的维胜/协谷产品。

2、分销商向您做出的超出本保修服务政策范围的其他承诺，或分销商赠送的礼品，维胜不承担任何责任。

全文完。