

## 鹿客标准保修服务政策

### 一、退换货政策：

1. 凡通过鹿客授权渠道购买鹿客产品的用户，未安装的情况下可在自签收次日起七日内享受无理由退货服务。退货时用户须出示有效购买凭证，并退回发票，**退货时产生的物流费用由用户承担**。用户须保证退货商品保持原有品质和功能、外观完好、商品本身及配件的商标和各种标识完整齐全，如有赠品需一并退回。如果商品出现人为损坏、包装箱缺失、零配件缺失的情况，不予办理退货；

2. 自用户签收次日起七日内，发生非人为损坏性能故障，经由鹿客售后服务中心检测确定，为用户办理退货业务，如有赠品需一并退回。

3. 自用户签收次日起十五日内，发生非人为损坏性能故障，经由鹿客售后服务中心检测确定，为用户办理换货业务。

### 二、保修政策：

一）、**标准保修时间**：整机及各零部件的保修期限如下：

鹿客产品保修期限									
门锁产品	Touch	Q2	Classic	T1 Pro	Touch2	Classic 2s	Classic 2x	Smart	OJJ X1
保修期限	3年	3年	3年	3年	3年	3年	3年	3年	1年
其他产品	Cat	Caty	网关	门磁	NFC 卡片	蓝牙纽扣钥匙	装饰锁		
保修期限	1年	1年	2年	1年	1年	1年	3个月		

注意：1、配件包、扣板、扣盒、电池为产品随机耗材，保修期 15 天。

2、本产品仅限中国大陆地区（不含港澳台地区）销售，故本产品仅在中国大陆地区（不含港澳台）提供售后服务。

**说明：保修期起始时间以用户签收次日起算。**

### 三、非保修条款

下列情况不属于免费维修范围，我司可提供有偿服务：

1. 已经超出保修期限的；
2. 擅自涂改、撕毁产品条形码、保修卡上的产品序列号或型号与产品本身不符的；
3. 未按使用说明书要求使用、维护、保管导致的产品故障或损坏
4. 未经我司许可，擅自改动本身固有的位置或擅自拆机维修；
5. 无保修卡、发票或保修卡与发票信息不符；
6. 因意外因素或人为因素导致的产品损坏：如把手指纹头磕碰或产品输入不合适的电压、高温、进水、因门以及门配件（除门锁外）的断裂或下坠、扭曲等质量问题导致的锁位置偏移、开启不灵等问题；
7. 因长期使用导致的磨损、划痕、老化等；
8. 因不可抗力如地震、火灾、水灾、雷击等导致的产品故障或损坏；

### 四、售后服务收费标准

#### ● 非保修售后服务上门费：

里程范围	北上广深杭	其他城市
0-30 公里	150 元/次	100 元/次
30-100 公里	超出 30 公里 x1 元/公里	超出 30 公里 x1 元/公里
100 公里以上	协商定价	

注意：1. 北上广深杭指：北京、上海、广州、深圳、杭州

2. 上门费不包含配件费及人工服务费用。

#### ● 人工服务费收费标准：

类型	说明	费用
软件调试	调试 APP 功能等	免费
维修类	维修更换配件	50 元

移机	上门拆锁	50 元
	上门装锁	100 元

注意：1. 人工服务费不包含配件费及上门费用

2. 移机不支持跨城市移机

3. 由于产品的特殊性，门锁产品严禁私拆、私修行为；鹿客不承担顾客私拆、私修带来的家庭安全隐患及相关财产损失。

- **配件费以厂家报价为准。**