

## 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								
鹿客 App 门锁	Touch	Touch2	T1 Pro	P3				
保修期限	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>				
米家 App 门锁	Q2	Classic	Classic 2s	Classic 2x	Smart	S30/S30Pro	OJJ X1	OJJ Z1
保修期限	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>3 年</b>	<b>1 年</b>	<b>1 年</b>
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. 由非本公司授权服务人员安装、维修或拆卸过；
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：包括但不限于产品磕碰、产品输入不合适的电压、高温、进水、电池漏液、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	100 元/次	80 元/次
30-200 公里	超出 30 公里 x1 元/公里	超出 30 公里 x1 元/公里
200 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
调试	功能调试	50 元

维修类	维修更换配件（锁体、前后面板、锁芯、把手、扣板等故障维修）	80 元
-----	-------------------------------	------

注意：1. 人工服务费不包含配件费及上门费

● **安装费用标准**

类型	说明	费用
安装	非首次安装	200 元
单独拆机	顾客个人需求引起的仅针对鹿客门锁的拆机	150 元
移机	同一城市的门锁移机（包含上门拆卸安装，不含配件费用及运输服务）	320 元

注意：1. 移机不支持跨城市移机、远距离移机安装需要单独预约。

2. 安装费为单独报价，已包含上门和人工费用

● **配件费以厂家报价为准。**