旦倍售后政策

二零一八年七月

深圳旦倍科技有限公司 Shenzhen Danbay Technology Co.,Ltd.
Add：深圳市南山区沙河西路深圳湾科技生态园 7 栋 B 座 907　Tel：0755-26905463　400-830-1717
Web：www.danbay.cn

旦倍售后政策包含以下三个部分：

第一部分—通用条款

第二部分—售后服务类型

第三部分—收费标准

本旦倍售后政策仅适用于您通过合法途径购买且能提供购买凭证或单据的旦倍终端产品。

1．通用条款

1.1 服务范围

1.1．1 旦倍保证，在正常使用情况下，您购买的旦倍产品在保修期内没有材料和生产工艺、安装工艺缺陷。本产品的保修期从工程验收后的当日算起，或由旦倍另有规定。请在“第二部分-售后服务类型”查阅您产品的保修期和售后服务类型。

1.1.2 在保修期间，若产品不能实现所保证的功能，请联系旦倍以获取相应的售后服务。

1.2 获得售后服务前的准备工作

1.2.1 在为您的产品获取售后服务之前，请务必按照以下步骤操作：
1.2.1.1 遵循旦倍的服务流程；
1.2.1.2 保持通畅的联络方式，以便于我们上门服务及时处理问题；
1.2.1.3 保证旦倍能够充分、自由和安全提供售后服务。

1.3 旦倍的解决方案

1.3.1 联系旦倍后，请您详细说明产品存在的问题。
1.3.2 旦倍售后服务人员将尝试通过电话、或远程协助来诊断和解决您的问题。旦倍可指导您进行一些常规操作以甄别问题类型，请您予以配合。若您拒绝配合旦倍而产生的额外费用，需要您自行承担。
1.3.3 如果通过电话、远程协助的方式无法解决您的问题，您可以将产品寄回旦倍进行进一步检测。旦倍会按产品享有的保修服务类型安排服务，具体类型在下面“第二部分—售后服务类型”中规定。
1.3.4 如果您无法将产品寄回，保修期内旦倍可安排免费上门服务，保修期外将收取上门服务费用。具体费用请参考第三部分—收费标准。

1.4 更换产品和部件

1.4.1 如果保修服务涉及更换产品或部件，那么被更换的产品或部件将成为旦倍的财产，而更换的产品或部件将成为您的财产，只有未经改动的旦倍产品和部件方可进行更换。
1.4.2 旦倍提供的更换产品或部件可能不是全新的，但它们肯定处于良好的工作状态，并至少在性能上与被更换件等同。更换的产品或配件在原产品剩余的保修期内享有同等的保修服务。

1.5 个人联系信息的使用

1.5.1 如果您根据本保修条款获取服务，即表示您授权旦倍使用您的联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址。旦倍可利用这些信息开展本政策项下的服务。我们可能会联系您，询问您对我们的保修服务是否满意，或就任何产品召回或安全问题向您发出通知。为实现上述目标，您授权旦倍将您的信息转移到我们开展业务的任何国家或地区，并可以将其提供给代表我们的机构。如果法律要求，我们也可以披露这些信息。

1.6 非售后政策保障范围

1.6.1 本政策不涵盖以下情况：
1.6.1.1 发生人为的非产品本身质量问题导致的损坏、暴力使用事故；
1.6.1.2 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳等行为而造成的损坏；
1.6.1.3 未按说明书指导的使用及操作所造成的损坏；
1.6.1.4 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装部件导致的损坏；
1.6.1.5 因非官方说明书指导的电路改造、或电池组安装不当导致的损坏；
1.6.1.6 未按产品说明书操作的一切不正当使用而导致损坏；
1.6.1.7 与非旦倍认证的第三方部件同时使用时发生可靠性及兼容性问题导致的损坏；
1.6.1.8 在电量不足时、或使用存在质量问题的电池而产生的损坏；
1.6.1.9 任何第三方产品（包括那些按您的要求由旦倍提供或集成在旦倍产品中的产品）所导致的故障或损坏；
1.6.1.10 改动或撕下识别标签的产品或部件。

相关说明：如发生本条所列的情况，可联系旦倍售后申请维修，按照旦倍规定的价格根据实际情况或收取服务费、工时费、配件费。

1.7 责任限制

1.7.1 旦倍仅在下列情况下对产品的丢失或损坏负责：产品已为旦倍所拥有，或产品在旦倍负责运输的途中。

2. 售后服务类型

2.1 旦倍为您提供以下售后服务：换货服务和保修服务。

2.2 其他说明：

2.2.1 定制产品以及工程类项目产品不接受退货，可通过协商的方式进行处理。

详细信息，请联系旦倍。

2.3 如符合以下条件之一，可以要求换货：

2.3.1 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在运输过程中遭受损坏且能提供运输公司提供的货损凭证；
2.3.2 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品在一个或多个重要的方面存在与原产品描述严重不符的情形；
2.3.3 客户收到货物 15 个自然日内，发现产品存在非人为损坏的性能故障。

2.3.4 以下情况我们有权拒绝客户的换货要求：

2.3.4.1 自收货日起超过 15 个自然日后提出换货要求的；
2.3.4.2 换货时无法提供合法的购买凭证或单据，或对单据进行伪造、涂改；
2.3.4.3 换货品不全、或外观人为原因导致受损；
2.3.4.4 经旦倍技术支持部门检测，本身不存在质量问题；
2.3.4.5 发生非本身质量问题导致的碰撞、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）、不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；
2.3.4.6 撕毁、涂改标签、产品序列号、防水标记、防伪标记等；
2.3.4.7 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗拒力造成损坏的产品；
2.3.4.8 联系旦倍确认换货服务后，没有在 7 个自然日内寄出相应物件；
2.3.4.9 因运输导致货损提出换货但未能提供运输公司出具的货损凭证的；
2.3.4.10 政策所述其他情况。

2.4 申请保修服务

2.4.1 在产品有效保修期内产品出现性能故障，您可以申请产品保修服务。

2.4.2 实行免费保修服务必须符合以下条件：

2.4.2.1 产品保修期限内正常使用，出现非人为的性能故障的产品；
2.4.2.2 无擅自拆解产品、无非官方说明书指引的改装或加装、其它非人为引起的故障；
2.4.2.3 提供有效的购买证明、单据及单号。

2.4.3 以下情况不属于免费产品保修服务的情形：

2.4.3.1 发生人为的非产品本身质量问题导致的碰撞、烧毁事故；
2.4.3.2 发生非官方说明书指导的私自改装、拆解、开壳等行为而造成的损坏；
2.4.3.3 未按说明书指导的不正确安装、使用及操作所造成的损坏；
2.4.3.4 在无官方说明指导的情况下，客户自行维修装配件导致的损坏；
2.4.3.5 因非官方说明书指导的电路改造、或电池安装不当导致的损坏；
2.4.3.6 与非旦倍提供的第三方部件同时使用时发生可靠性及兼容性问题导致的损坏；
2.4.3.7 在电量不足时、或使用存在质量问题的电池而产生的损坏；
2.4.3.8 出厂标签及其他标示撕毁、涂改迹象；

2.4.3.9 安装在非正常工作环境（如强磁场、强电场等）下使用；

2.4.3.10 因门及门配件（除门锁外）的断裂、下沉或变形等质量问题导致锁的位置偏移或错位，开关不顺畅、无法锁门等问题。

2.5 其他须知：

2.5.1 将产品寄往旦倍时您需承担邮寄费用。
2.5.2 因设备问题产生的其他费用，需先与旦倍取得联系，旦倍无法提供有效的解决方案的，给予限定额度的费用报销，在无报备的情况下私自产生费用，旦倍有权拒绝费用报销。
2.5.3 按照约定时间上门服务，多次抵达现场无法取得联系，旦倍有权拒绝售后服务。
2.5.4 若产品的问题不在保修范围内（如人为导致产品损坏），我们会根据具体问题收取相应的更换零件费、工时费及快递费。
2.5.5 若客户提供的收件地址错误，或存在收件人拒绝接收的情况，由此产生的损失须由客户承担。
2.5.6 非旦倍产品引起的上门服务费用，由客户支付上门服务费用。
2.5.7 其他服务类型，如工程项目类，需根据签署合同约定的方式提供相关服务类型，具体请参考合同条例条款。
2.5.8 电量不足时，可使用充电宝通电或钥匙开锁。如因电池电量不足导致的上门费用，需客户承担。
2.5.9 备用钥匙作为应急使用，请妥善保管。如无钥匙导致需要破坏门锁强行开门，需自行承担损失。

2.6 紧急售后服务：
2.6.1 紧急售后服务特指以下情况：门锁输入密码不能开门、锁门，且同时使用钥匙也不能开门。

2.7 自主安装
2.7.1 购买设备自主安装后发生的售后，需购买方自行拆卸产品寄回维修。（联系电话4008301717）

2.7.2 自主安装设备请求上门服务，需支付上门服务费用，收费标准请参考 3.1（上门服务收费）

2.7.3 自主安设备返修寄回、检查非设备故障退回均需自行承担邮寄费用。

3. 收费标准

3.1 上门服务收费：

3.1.1 根据售后服务通用条款，旦倍制定相应的收费条款。收费标准随市场变化，国家政策可能进行相应调整，调整不另行通知，请咨询旦倍或自行查看最新收费标准 www.danbay.com。

3.1.2 上门服务费为单次收费，收费标准 120 元/次，由硬件类同一故障现象导致的重复上门服务，180 天内不作重复收费。

3.1.3 上门服务不包含工时费，维修工时费单次收费，单个产品收费标准 80 元/次。

3.1.4 门禁系统维修更换 300 元/套。

3.1.5 质保期外需提供紧急售后上门服务费 300 元/次

3.1.6 非产品质量问题导致产生的上门服务费用需客户承担，120 元/次。

3.2 配件收费标准：

3.2.1 请咨询旦倍售后服务人员 400-830-1717，或参考配件收费标准附件，在此不详细标注。

3.3 其他费用说明：

3.3.1 在上门服务过程中，如您要求售后服务人员使用更便捷的交通工具抵达现场，而非旦倍规定的交通工具所产生的费用需要您自行承担。

3.3.2 保修期内的产品旦倍承担单向运费，由寄方付费，寄回产品前须与售后服务人员取得联系 400-830-1717，未通过售后申请旦倍有权拒收并退回。

3.3.3 保修期外的产品您需要承担来回运费。寄回产品前须与售后服务人员取得联系 400-830-1717，未通过售后申请旦倍有权拒收并退回。

深圳旦倍科技有限公司

2018 年 7 月 24 日

深圳旦倍科技有限公司 Shenzhen Danbay Technology Co.,Ltd.
Add：深圳市南山区沙河西路深圳湾科技生态园 7 栋 B 座 907　Tel：0755-26905463　400-830-1717
Web：www.danbay.cn