

3600S 奇少年手机产品保修政策

一、前言

北京安云世纪科技有限公司（以下称“我们”）根据中国消费者权益保护相关法律法规，制定了产品售后服务政策，您可以根据本政策规定与条款退货、换货或维修，将为您提供相关服务。

1、保修产品

本保修政策仅应用于中国大陆地区官方渠道销售的 3600S 奇少年手机及随机配件产品。我们授权第三方平台销售的产品，仅提供保内维修服务，退换货服务请联系经销商处理。

适用本保修政策的产品型号：Q10、Q10Pro、Q20、Q20Pro、Q30

2、名词定义

- 2.1 外置配件：任意可替代，非手机功能性器件，如缺失不影响手机独立使用。如数据线、充电器等。
- 2.2 内置部件：手机功能性器件，如缺失则产品无法正常使用或部分功能无法使用。
- 2.3 裸机：不含充电器，包装盒，用户手册等外包装的手持终端设备。
- 2.4 整机：含充电器，包装盒，用户手册等外包装的手机设备。

二、手机产品保修服务

消费者可以通过购买手机产品平台提交退换维修申请，或在官方客服指引下完成退换维修申请，申请以线上系统平台最终提交内容为准。

1、产品保修期限

手机产品及其附带的外置配件（如有）保修期限如下：

类别	子类别	保修期限
裸机	裸机	1 年
随包装外置配件（如有）	数据线	1 年
	充电头	1 年

2、保修政策

2.1 保修期限政策

保修期限政策	说明
15 天免费退货、换货、保	自购机之日起 15 日内（包含 15 日），若产品的整机出现非人为损坏的性能故障，经检测确属于非人为产品质量问题，且经确认产品完好、无损

修	坏，可以选择免费退货或更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
1 年保内维修	自购机之日起 1 年内，出现质保范围内质量问题，经售后工程师检测，确属于非人为损坏的性能故障等属于产品质保范围内质量问题，且经确认产品完好、无损坏，可以享受免费修理服务。出现质保范围外的售后问题，如碎屏、进液等人为原因造成的机器损坏，如需维修，需收取维修费用。

手机保护壳/保护膜（贴），我们无法为您提供维保服务。

2.2 保修流程政策

（1）自营线上渠道购买：京东自营店、京东旗舰店、天猫旗舰店、淘宝官方企业店、拼多多旗舰店、抖音旗舰店、快手旗舰店、视频号旗舰店等方式购买的消费者，如需申请保修服务，请在购买店铺咨询店铺客服，按照客服指引提交店铺售后申请，或拨打 4008323666 电话联系售后客服处理，以申请邮寄、维修、退货、换货服务。

自营线上渠道购买：支持 15 天无理由退货，产品自物流签收次日 0 时起，15 天内产品完好，产品包装和外置配件、发票、赠品等齐全，同时手机外观无损且无人为损坏等问题，可享受 15 天无理由退货。

（2）非自营渠道购买：其他渠道购买产品申请保修服务，我们不直接处理，您需向具体销售方咨询办理保修服务。

2.3 物流费用

（1）15 日无理由退货，运费由您自行承担，若为到付，在退款中扣除；

（2）1 年保修期内因质量问题退货，经检测后符合退换货标准，运费由我们承担，如不符合退货标准我们将按原地址寄回产品，运费由您自行承担。

3、支持的保修凭证

消费者可以凭借以下保修凭证获取保修服务：

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。
系统激活	以系统激活时间开始计算，您可以通过（1）官网（ http://qiteens.360os.com/ ）>服务支持> 保修期查询；（2）奇少年守护 APP> 我的> 帮助中心> 保修期查询；（3）手机设置> 关于手机> 电子保修卡，输入设备序列号以及验证码，查看系统激活时间。

4、下列情况不属于免费保退、保换、保修范围

（1）产品超出保修期限的；

（2）退换货、送修途中由于运输、装卸所导致损坏的；

- (3) 机身串码超出保修期，且无有效维修凭证或维修凭证异常的（包括无有效购机凭证、凭证上的内容与产品实物标识不符或有涂改的）；
- (4) 产品铭牌如 IMEI/IMEID 标签、入网标签、SN 标签、防拆标签损毁、丢失、私自更换，模糊不清无法识别的，防水标变色等；
- (5) 保修凭证与产品型号不符或保修凭证被涂改的；
- (6) 未经我们的许可和授权，擅自拆卸、维修和改装（包括硬件或系统软件修改）；
- (7) 使用盗版软件或感染病毒造成损坏的；
- (8) 未按使用说明书操作、使用、维修、保管导致产品故障或损坏的；
- (9) 连接非我们生产的配件造成产品故障或损坏的；
- (10) 因意外因素或人为原因，如进液、摔损、过度挤压、主板变形等；
- (11) 产品自然磨损（外壳、按键、显示屏等）；
- (12) 因不可抗力（如地震、火灾、雷击、电压不稳等）原因造成的产品故障或损坏的。

三、维修质量承诺

- (1) 在保修范围内，如果发生裸机更换（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；如果发生内置部件更换，更换后裸机延续原保修期，裸机的保修期不足 30 天的按照 30 天计算，更换后的部件延续裸机剩余保修期或 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

- (1) 退换货或送修前，请核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	裸机、外置配件齐全	包装完整	发票（未涂改）	赠品（若有）
退货	√	√	√	√
换货	√	√	√	-
维修	√	需满足邮寄条件	√	-

- (2) 送修前，请您提前备份个人数据。维修过程中可能会造成您个人数据的丢失，我们会保护您的个人隐私，但不承担维修过程中个人数据损坏、丢失的责任。
- (3) 送修时，产品须经过专业的检测。确认故障后，我们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，更换下来的坏件归我们所有；对于检测无故障产品，将原样退回。

（4）因产品不符合保修条件需收取费用的，我们将向消费者收取维修费，并提供维修报告。

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）销售的手机终端产品。

（2）销售商向您做出的非本协议保证的其它承诺，我们不承担任何责任。

（3）我们将根据情况对产品作出停止销售的决定，我们将停止对停止销售产品提供硬件维修和软件升级服务。