

锣钹售后服务条例

第一条 总则

为保障消费者合法权益，明确锣钹在产品销售后的服务责任与义务，规范售后服务流程，提升客户满意度，依据中国相关法律法规制定售后服务条例。

本条例适用于锣钹品牌全系列产品。

第二条 保修服务

1、产品保修期

自消费者购买产品之日起，锣钹将根据国家《消费者权益保护法》、“三包规定”提供免费保修服务。

标准保修范围：整机1年保修服务。

***延保服务说明：** 客户参与官方延保服务活动，具体权益以延保协议条款为准。

2、保修凭证

消费者需凭有效的购机凭证及保修凭证享受保修服务。(凭证信息需与产品型号相符)

第三条 质量保证

经锣钹官方修复并测试合格的机器，自消费者签收之日起，就原故障部件提供为期30天的质量保证。若在保证期内，非因人为外力因素导致同一故障复发，我们将提供免费维修。



第四条 服务细则

1、升级与数据

维修过程中,我们可能为产品升级至最新的官方固件/软件,以提升性能或稳定性。
寄修前请您务必备份个人数据, 镭钹不承担因维修升级导致的数据丢失责任。

2、保外收费

对于已超出保修期或不在保修范围内的产品故障, 我们提供收费维修服务。正式维修前, 我们将通过官方认证渠道(如企业微信)向您告知检测结果、维修方案及费用明细, 在获得您的明确同意后, 方可进行产品维修。

第五条 非保修范围

即使在保修期内, 若出现以下情形之一, 产品故障将不属于免费保修范围, 维修服务将按保修期外收费标准处理:

- 1、不影响产品主要性能与功能的前提下, 非因产品本身质量问题导致的正常使用损耗或外观变化(如外壳正常使用划痕、涂层因长期使用自然褪色、塑料件随时间正常老化变色等)。
- 2、因用户操作不当, 或未按产品说明书要求进行使用、维护、保管(包括但不限于液体进入、严重摔落、撞击、非标准电压下使用等)导致的损坏。
- 3、非由镭钹官方的专业技术人员进行拆解、改装或维修, 且由此直接导致的故障或损坏。
- 4、无法提供真实有效的购机发票及保修凭证, 或凭证信息经涂改、损坏、无法辨认, 或与产品标识信息不一致。

- 5、因不可抗力（如地震、火灾、水灾、雷击等）或超出产品规定工作条件的异常环境（如电压超过额定范围、非正常温湿度环境等）导致的损坏。
- 6、软件类问题（除非由硬件故障直接引起），包括但不限于第三方应用程序兼容性问题、操作系统更新、数据恢复、为提升产品性能而进行的常规软件升级等。
- 7、经铎铎授权服务点检测确认，故障由明显人为使用原因造成，且不属于产品质量问题的情形。

第六条 附则

- 1、本条例的未尽事宜，依照《消费者权益保护法》、“三包规定”等国家相关法律法规及规范性文件执行。
- 2、我们可能适时修订本条例，最新版本将在官方渠道公布。
- 3、本条例自发布之日起生效实施。

上海铎铎信息科技有限公司
2026年1月1日



duoduo
Co., Ltd.