拓竹寄修服务告知书

尊敬的拓竹用户：

感谢您使用拓竹产品，我们将为您提供专业、高效的维修服务。请通过拓竹官网-保修页面查阅了解拓竹相关产品的保修政策和注意事项。同时，为更好地保障您的权益和提供顺畅的维修体验，现对拓竹寄修服务作以下说明：

一、关于服务申请

1.1 为方便我们联系您和做好寄修相关管理，请通过官网-自助服务-申请维修提交服务申请（审核通过后会自动生成服务工单），未提交（相关）服务申请而邮寄的包裹，可能被拒收。

1.2 产品寄修前，请拍摄产品和包装状态照片并通过服务工单上传，同时在寄修申请记录中填写物流信息。

1.3 我们会通过服务工单通知您机器的维修状态和进度，发货前会在服务工单为您更新《维修报告》及回寄运单号信息，您也可以通过服务工单咨询维修的相关问题。

二、关于维修质量

2.1 维修后整机/部件保修判定对照表：

保修类型	具体情况	保修期限/条件
保内	更换备件的保修期（不含耗材）	原备件保修期 12 个月的：整机剩余保修期或 30 天取长值 原备件保修期 3 个月的：30 天
	官方或授权网点维修后的整机质保期	整机剩余保修期或 30 天取长（不含耗材）
保外	用户在官方/授权网点付费维修更换备件	90 天
	官方或授权网点维修后的整机质保期	保证整机功能正常使用 30 天（不含耗材）

2.2 维修进度：原则上我们会在收到后产品后，于 3 个工作日内完成产品的维修并发货，超过 3 个工作日时，我们会主动通过服务工单告知您维修的进度。

2.3 受产品物流运输和维修的影响，寄修可能会导致您的设备出现轻微的外观瑕疵，如轻微的划伤、污迹、灰尘等。

三、关于物流服务

3.1 请通过官网-自助服务-申请维修提交服务申请，并按要求寄送机器（目前仅支持顺丰速运的“标快”服务，请勿使用特快、次日达、同城急送、木架包装、额外保价等增值服务），未按要求寄送机器所产生的额外费用（如到付运费、增值服务费等），需由您自行承担，如有特殊情况请联系拓竹客服人员并按客服指引操作。

3.2 保修范围外寄修的机器，需由您自行承担物流及保价费用（建议选择物流保价），未支付相关费用选择到付件的，拓竹会拒收。

3.3 不必要的配件、私人配件不建议随机器一起寄出。

3.4 建议使用原包装寄修机器（包装材料保修期内拓竹可免费提供，保修期外需由您自行购买），非原包装寄回时导致的物流运输损坏需由您自行承担。

3.5 若未按客服提供的包装指引进行规范包装，导致运输过程中设备损坏，相关损失需由您自行承担，如您委托其他物流服务公司寄修，出现运输损坏的，需由您自行理赔或承担损失。

3.6 为方便维修服务中心更快速地处理您寄修的机器，请在包裹中预留您的联系方式、服务工单号信息。

3.7 维修服务结束后，默认使用顺丰速运回寄，对于保修期外的机器，产生的运输费用由物流公司根据实际情况收取。

四、关于维修费用

4.1 不符合保修条件的机器，会产生维修费用，费用由工时费、备件费以及往返物流费用构成，我们会通过服务工单向您发送《定损通知单》。

4.2 若报价后拒绝维修，我们将根据检测情况，向您收取一定的功能检测费用。

4.3 付费维修的机器，我们会在收到您支付的费用后开始维修，如需要开具发票，请通过服务工单提供发票抬头。

4.4 若因您超期支付维修费用或长时间无法通过您预留的联系方式与您取得联系而导致维修暂停，拓竹将从向您发送**《定损通知单》**起，对您寄修的设备保管期限为 30 天，并从保管期满之日起计算仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费计费标准为：人民币 150 元/天，当仓储费等价于产品剩余价值时，拓竹将有权对该产品进行处置。

4.5 若长时间无法通过您预留的联系方式与您取得联系，包裹无法投递或被拒收后退还拓竹的，拓竹将自最后一次与您联系之日/物流商品退回拓竹之日起代为保管 30 天，并从保管期满之日起计算仓储费。由于仓储环境有相应的要求，仓储费计费标准为：人民币 150 元/天，当仓储费等价于产品剩余价值时，拓竹将有权对该产品进行处置。

您将产品寄出即同意授权拓竹对接收到的产品进行维修处理，包括产品的拆装、测试和相关使用信息的删除等（如删除设备中的个人信息及使用记录等），在此情况下，拓竹将无需另行向您申请授权。对于本告知书有异议的，请在产品寄出前先联系客服人员进行说明和解决。

注：产品剩余价值计算方法：剩余价值=原售价-本次维修费用。

注：本告知书自 2025 年 4 月 1 日起生效，最终解释权归拓竹科技所有。

拓竹科技