

售后政策

尊敬的用户：

感谢您购买 Raven H 产品！为了维护您的合法权益，确保您在放心使用产品的同时，享受到渡鸦科技（北京）有限责任公司（“我们”或“渡鸦”）提供的优质、高效、规范的售后服务，请您仔细阅读以下条款：

一、售后服务指南

无论您在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）何处购买并使用的 Raven H 出现本服务承诺责任范围内的故障，您均可以凭有效的凭证联系渡鸦售后服务热线 400-010-1008 进行维修咨询，您也可以通过访问官方网站（www.raventech.cn）进行查询。

二、标准服务承诺

在满足售后服务政策规定的情况下，如您购买的产品出现性能故障，经渡鸦确认不存在各项不符合售后服务政策要求且确为产品自身质量问题导致的性能故障的，您可以凭有效的保修卡享受以下服务：

- 自购买之日起 7 天内，由渡鸦提供退货、免费更换同型号产品或维修服务；
- 自购买之日起 15 天内，由渡鸦提供免费更换同型号产品或维修服务；
- 自购买之日起 1 年内，由渡鸦提供的免费质保服务。

享受免费质保服务应满足以下条件：

- 不存在拆卸、未授权修理维修、改装等情形；
- 不存在在非正常工作环境（如强磁场、强电场）下使用；
- 不存在未按产品使用说明的要求使用而造成损坏；
- 不存在因保管不善而造成撞击、跌落、弯折、置于潮湿场所或进液等引起故障。

享受免费退货、免费更换同型号产品除应满足享受免费质保服务应满足的全部条件外还应满足以下条件：

- 产品无划痕、无磨（破）损、无磕碰、无使用、无拆卸等痕迹；

特别地，以下或类似事由不属于产品自身质量问题，该等事由将不享有售后服务：

- 对产品或服务表现结果不满意；
- 对产品表现、兼容性、颜色、外观、形状不满意；
- 外观件正常的磨损和老化（如：表面划伤，颜色淡化）；

渡鸦提供送修服务的维修服务方式，经向渡鸦售后服务热线 400-010-1008 提出维修申请，您可以选择将产品送修至渡鸦售后服务中心进行维修。免费质保服务不包含您为维修产品寄送（单程）服务机构而发生的交通费或邮寄费。

三、用户须知

1、数据备份

您在接受服务之前请将所有资料另行备份或记录，维修过程可能造成的资料错漏、丢失或损坏，渡鸦不承担任何责任及由此可能带来的任何损失。

2、您在接受服务时，为了方便维修人员及时判断并排除故障，请提供以下信息：

- 产品的故障现象，出现故障现象的状态及所处的工作环境；
- 其他有助于排除故障的信息。

3、维修配件的所有权

维修过程中被维修更换的产品配件或其任一或多个零配件,将由渡鸦售后服务中心收回并享有所有权。

4、保外维修费用

对于超过保修期限或者由于人为使用不当造成产品损坏的产品,需要用户寄回产品(邮费自理)经过专业工程师测试后给出相关报价,同时请您对属于有偿服务范围的服务支付相应的费用;如果您拒绝付费,在您未付清服务费前,服务机构有权暂时终止对您的服务,由此造成的后果将由您自行承担。

5、条款确认及更新

您在购买 Raven H 产品时应通读本承诺,购买后视为同意以上各条款。以上服务条款的最终解释权归渡鸦科技(北京)有限责任公司所有。渡鸦科技(北京)有限责任公司保留未经宣告,对以上保修条款进行修改的权力。

7、产品服务支持方式

您可以通过以下几种方式获得服务支持:

- 全国服务咨询热线: 400-010-1008
- 网站: <https://raventech.cn>

7 天无理由退货

至确认收货起 7 日内,保证商品完好的情况下,可以享受无理由退货,退回运费由卖家承担。

***根据 2017 年 1 月 6 日国家工商行政管理总局令第 90 号公布《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》, 音箱激活后非质量问题不适用七天无理由退货规定。**

* 商品完好指商品能够保持原有品质、功能,包括商品本身、包装、配件及附带的商标吊牌、使用说明书等齐全。对超出查验和试用需要而使用商品,导致商品产生明显的外观使用痕迹等价值贬损情况,视为商品不完好,不适用七日无理由退货规定;

* 如有赠品及发票,也请一同寄回。

15 天免费换货

至确认收货起 15 天内,如遇非人为原因导致的性能故障,在保证商品及配件齐全不影响二次销售情况下,可以享受 15 天内换货,寄回运费由卖家承担。

* 商品完好,包括附件及配件齐全

* 需将所购商品、赠品及发票等完好无损地一同寄回。

一年内保修

至确认收货起 1 年内,如出现渡鸦质保范围内性能故障,您可以免费享受渡鸦提供的保修服务。

顺丰包邮

本商城所有产品享受“顺丰包邮”服务(除特殊情况外,例如顺丰快递无法到达等情况下会选择使用其他快递),配送范围仅限中国大陆地区。