

售后服务规定

iRobot®

一、基本规定

- 1、根据国家有关规定，本产品享受“三包”服务，即产品自售出之日起7日内，消费者可以选择退货、换货或修理；产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可以选择换货或修理；产品自售出之日起1年内，正常使用情况下由于产品本身质量问题引起的故障，售后服务中心将负责免费维修或更换配件服务。
- 2、产品出现故障，请与客服热线联系：400-9210-856。
- 3、若对所选购的产品有超出标准“三包”服务之外的需求，欢迎致电客服热线：400-9210-856咨询。

二、具体规定

- 1、用户请妥善保管本保修卡及购机时授权经销商开具的正规发票，用户在办理退货、换货或修理时需出示以上凭证作为依据。
- 2、产品的三包有效期自开具发票之日起计算。
- 3、保修内容如下：
整机产品保修1年；
主要部件(电机)保修3年；
充电电池保修180天；
虚拟墙、充电器、充电座、电源适配器、遥控器、虚拟墙灯塔、导航盒、多功能清洁垫、蓄水垫、快速充电底座保修1年；

- 4、保修期内维修更换下来的配件归属售后服务中心所有。
- 5、依据“谁销售谁负责”原则，如果您的产品在购买的15天及以内，请联系您购买的销售商(网店、专卖店等)申请退货/更换服务。如果您需要修理产品或购买附件，请联系客服电话：400-9210-856咨询。

三、例外条款

以下情况不属于免费“三包”范畴，但售后服务中心仍可提供收费维护、修理。

- 1、用户未能提供有效发票与保修卡，或发票与保修卡上的产品型号与送修产品型号不符的；
- 2、产品的日常清洁或日常维护；
- 3、更换消耗品(如边刷、毛刷、胶刷、清洁工具、滤网、吹气橡胶球、清洁布等)；
- 4、因错误安装、操作、维护造成的故障或损坏；
- 5、因违反使用说明书规定使用产品，包括但不限于：未在指定工作环境下使用造成的故障或损坏；
- 6、因保管不当(如鼠害、液体渗入等)造成的故障或损坏；
- 7、因非售后服务中心授权专业人员进行拆卸、维修、改装造成的故障或损坏；

- 8、因事故、自然灾害或不可抗拒因素而造成的故障或损坏；
- 9、送修过程中因未妥善包装或搬运不当而造成的故障或损坏；
- 10、非iRobot所能控制的极端或外在因素包括但不限于：您的家中电力故障、波动或中断，网络服务器、无线网络或蓝牙连接故障、信号弱及/或无线信号强度不稳定。

四、特别提示

- 1、上述各条款规定了iRobot及其授权经销商对产品的所有责任，并取代其他一切明示及暗示的保证和其他责任。如国家适用法律另有明确规定iRobot及其授权经销商将遵照法律执行。
- 2、无论是何种原因导致用户无法正常使用iRobot产品而造成的任何直接或间接损失，iRobot及其授权经销商只承担适用法律所要求必须承担的责任。
- 3、“三包”服务适用地域范围为中华人民共和国大陆地区，不包括香港、澳门特别行政区和台湾地区。

iRobot 授权售后服务中心
江苏省苏州市昆山市雄鹰路276号
#9号厂房
215300

产品保修卡

制造商：本产品由iRobot Corporation授权生产
产地：中国

用户姓名：
UserName:

产品名称及型号：
**Product Name and
Model Number:**

通讯地址：
Address:

产品序列号：
Serial Number:

联系电话：
Phone No.:

产品购买日期：
Purchase Date:

电子邮箱：
E-mail:

经销商名称及签章：
Dealer Name:

| 维修记录 | | | |
|------|------|------|--------|
| | 维修日期 | 故障描述 | 维修中心签字 |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |