

5G CPE 5s 产品服务政策

一、前言

我们希望您对新设备感到满意。根据中国消费者权益保护相关法律法规，我们制定了 5G CPE 5s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，我们将为您提供相关服务。

- **保修产品**

本服务政策仅应用于中国大陆地区官方渠道销售的产品。Brovi 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。

- **术语约定**

词条名称	说明
配件/附件	任意可替代，非功能性器件，如充电器等缺失不影响产品独立使用。
部件	功能性器件，如缺失则产品无法正常使用。
主机	全套功能性器件组合体。
整机	全套随机配件/附件与主机的组合体。

二、保修服务

消费者可以在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）指定的Brovi 授权客户服务中心享受专业的检测、维修服务。

1、产品保修期限

产品及其附带的配件保修期限如下：

类别	子类别	保修期
主机	主机	1年
电池	电池	1年
随包装	数据线缆	1年
	其他	不予保修

2、支持的保修凭证

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。

说明：消费者丢失发票和产品保修卡，且不能提供发票底联或者发票（底联）复印件等有效证

[在此处键入]

据，则保修起始日期以主机机身SN号显示的出厂日期向后顺延90日计算。

3、产品保修政策

保修政策	说明
七天免费退货、换货、保修	自购机之日起 7 日内（包含 7 日），若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以选择按发票价格一次退清货款或更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
十五天免费换货、保修	自购机之日起第 8 日至 15 日（包含 15 日）内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以选择更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
保内维修	在保修期内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，凭旧设备更换同型号同规格的产品。

4、下列场景不属于免费保退、保换、保修的场景

- 退换货、送修途中由于运输、装卸导致损坏的。
- 任何未经Brovi授权许可的改装、拆卸、维修造成损坏的。
- 意外因素或人为行为导致产品损坏的。如进液、摔损、输入不合适电压、过度挤压、主板变形等。对于数据线缆：有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形，电源线破损、断线、裸芯等现象的。
- 未按使用说明书要求安装、使用、维护、保管导致的产品故障或损坏的。
- 保修凭证与产品型号不符或保修凭证被涂改的。
- 产品铭牌、SN条码、防拆标签被撕掉或被损坏，模糊不清无法识别的。
- 已经超出保修期限的。
- 由于不可抗因素(如火灾、地震、水灾等)而造成故障或损坏的。

三、维修质量承诺

在保修范围内，如果发生整机更换（不包括配件），更换后的产品按照相关法律规定重新计算保修期

四、退换货及送修指引

退换货或送修前，请您核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	主机、配件齐全	包装完整	发票(未涂改)	赠品(若有)
退货	√	√	√	√
换货	√	√	√	-
维修	√	-	√	-

- 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，Brovi 授权客户服务中心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。
- 送修时，产品须经过Brovi 授权服务中心专业的检测。确认故障后，Brovi 授权客户服务[在此处键入]

中心中心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Brovi 所有；对于检测无故障产品，将原样退回。

- 因产品不符合保修条件需收取费用的，Brovi 授权客户服务中心将向消费者收取维修费，并提供维修报告。

五、服务介绍

售后服务热线 400-048-8000

服务模式 寄修服务

服务时间 周一至周日9:00-21:00（全年无休）

六、特别声明

- 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）官方渠道销售的5G CPE 5s 产品。
- 销售商向您做出的非本公司保证的其它承诺，本公司不承担任何责任