**一、产品保修信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **产品类型** | **保修期** |
| 小程 | 12个月 |
| 小奔 | 12 个月 |
| 特殊部件（锂电池、电机、颜色传感器、履带、USB数据线） | 6个月 |
| 其他（颜色卡片，挂绳等） | 无保修(若有出厂损坏， 可以提供免费更换) |

**二、售后流程**

客户

400电话或微信/QQ公众号

换货

补货

维修

售后确认

售后确认

售后确认

更换新机

补发缺件

返修

寄回

**注：从经销商处购买产品的客户，请先直接联系经销商处理。经销商无法解决的技术故障，可通过以上方式联系Makeblock技术客服协助处理。**

**三、三包条款**

* **包退**：产品自售出之日起7天内，若发生性能故障或者出厂部件缺失，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认问题，对于不在“非包换”范围的，消费者可以选择退货、换货或修理。Makeblock承担双向物流费用。
* **包换**：产品自售出之日起15日内，若发生性能故障，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认问题，对于不在“非包换”范围的，消费者可以选择换货或修理。Makeblock承担双向物流费用。
* **包修**：产品自售出之日起1年内，若发生性能故障，经Makeblock公司或相关认证技术检测人员确认，对于在质保期内且不在“非免费维修”范围的产品，消费者可以获取免费维修或更换故障件服务。Makeblock承担单向物流费用；而对于属于“非质保期”和“非免费维修”的产品，消费者可以选择该产品的有偿维修服务，维修所产生人工费，成本费及运费由客户承担。

注：对于返修/更换后的产品，从Makeblock发货之日起有2个月的质保期，如果原产品剩余的保修期比2个月长，则以原质保期为准。

**四、下列情况属“非包换”和“非免费保修”范围：**

* 产品或部件超过相应保修期；
* 使用环境不符合国家相关标准，例如过电压、过电流、雷击、高温、高湿、振动等；
* 因不可抗拒力如地震、火灾等导致的产品故障或损坏；
* 意外因素或人为行为导致产品损坏，如进水、机械破坏、摔坏、产品严重氧化或生锈等；
* 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；
* 未经Makeblock公司许可，自行对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏；
* 客户发回返修途中由于运输、装卸所导致的损坏；
* 其他非产品本身设计、技术、制造、质量等问题而导致的故障或损坏。

**五、特别说明**

* 产品的包装、赠送物品、易耗品、结构件等不在保修范围内，但若在购机后初次使用时有问题，可无偿包换。对于需要增添包装、配件，或有翻新需求的，我司将收取一定的成本费用。
* 从国内购买带到国外的质保问题：寄回给客户时，Makeblock承担国内运费，国外运费由客户承担。
* 代理商向您做出的非Makeblock公司保证的其它承诺，我司不承担任何责任。
* 政策中所述的“质保期”均指自购买后收货日起计算。申请质保服务，需要出示购买收据，请妥善保管好您的购买收据。
* 对于我司即将停产的产品或已停产的产品，由我司相关部门发出相关公告及向代理商外发联络函告知该产品的最终维修期限，到期之后将终止提供该产品的三包服务。
* 对于产品在售出时另行约定了售后服务条款的，以Makeblock公司确认的合同为准。
* 如相关法律对本文件规定事项另有要求，在法律规定的范围内，按法律规定执行。

**温馨提示**

* 本公司可通过400电话、微信公众号/QQ主号解答客户对产品使用方面的问题，若您在使用中遇到问题，欢迎您通过以下方式与我们沟通。
* 客服热线：400-893-0004
* 微信公众号：童心制物售后
* QQ主号：800182013

**本内容最终解释权、修改权归Makeblock所有。如有变动，请以公司官网公布的最新政策（V4）为准。**