

光元素网络科技（深圳）有限公司

光元素投影产品售后服务政策

一. 售后政策细则:

渠道	起始时间	无理由退货	质量退货	质量换货	保内维修	保外维修
线上线下 合作渠道	订单签 收时间	15 天内	15 天内	30 天内	1 年内	90 天内

1.1) 温馨提示:

- 1) 线下渠道出售暂不支持“退货”
- 2) 使用产品发生性能故障，需寄回售后服务中心鉴定，情况属实按政策办理
- 3) 产品质量问题运费由商家承担，非质量问题运费由用户承担
- 4) 退换货需采用原包装将设备及随机附件一并返回【请保留原包装≥30 天以上】
- 5) 线上购买寄回地址咨询平台客服，线下购买咨询售后热线

1.2) 售后热线电话:

请您致电 0755-26915672 工作时间【上午 9:00—12:00 下午 2:00—19:00】

1.3) 无法办理退货细则

- 1) 无法提供有效的购买凭证或单据（所有退款均按原路返回，不操作线下退款）
- 2) 超出退换货时效申请退换货（售后特殊通过退换货申请可办理）
- 3) 商品随机标配附件不齐全影响二次销售
- 4) 发生非产品本身质量问题导致的碰撞、划伤、烧毁，以及人为的私自改装、进异物（水、油、沙等）
- 5) 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、涂改迹象
- 6) 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品
- 7) 不正确安装、未按说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题

1.4) 无法办理免费保修细则

- 1) 已超过免费产品保修服务期限
- 2) 未按照操作手册里的说明使用，造成因使用不当出现的损坏
- 3) 使用非光元素原装附件或配件，或非光元素或其授权维修中心的维修或改装造成的损坏
- 4) 误用、拆动、改装、刷机、碰撞、掉落、烧毁，进液、碰撞、受潮、不正确使用导致的损坏
- 5) 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、涂改迹象
- 6) 因不可避免因素，如火灾、水灾、雷击、交通事故等不可抗力造成损坏的产品
- 7) 使用未经光元素授权的软件造成的损坏的

光元素网络科技（深圳）有限公司

二、退换货售后鉴定细则及处理方式：

退换货类型	鉴定	结论	处理方式
无理由退货	无故障、性能不良	接收	入库
	缺配件，人为划伤	无法接收	拒收或转嫁损失
质量问题退货	无故障、性能不良	接收	入库
	缺配件，人为划伤	无法接收	拒收或转嫁损失
质量问题换货	性能不良	接收	入库
	无故障	无法接收	原路返回
	缺配件，人为划伤	无法接收	拒收或转嫁损失

备注：

- 2.1) 损失转嫁参考商家收费标准；
- 2.2) 缺失附件按附件售出价格计算；
- 2.3) 人为损坏按物料费 + 人工费用核算；