

## 售后服务受理条件

1. 收货后您应尽快完成验收。如您发现实际收货数量不对、型号不符、产品质量存在问题需要退换货等情形,您需在收货后的 7 天内向电子芯吧客提出售后申请,逾期电子芯吧客将不予受理。
2. 申请退换货的产品,请您务必保留完整的原包装(包括带有 logo 标识和产品标签的外包装、内填充物)并确保货物标签完好,货物标签是电子芯吧客与供应商协调退换货事宜的唯一凭据,如您无法提供,电子芯吧客将无法为您处理退换事宜。
3. 如因产品质量问题申请退货,您需提供详细的性能检测报告作为电子芯吧客与供应商的协商依据。如有必要,您还需提供双方认可的第三方检测机构出具的检测报告。
4. 已开具发票的订单在退换货申请通过后,需退回发票。

## 配件及赠品的退换货条款

1. 请您注意区分标配、配件和赠品的不同概念: 原厂包装里面的为标配,额外购买的为配件,随活动赠送且价格为零的为赠品。
2. 标配若有质量问题,符合电子芯吧客退换货规则并由电子芯吧客工作人员审核通过的,退货需将产品完整寄回,不支持部分退货,换货只需将有质量问题的标配配件寄回。
3. 您在电子芯吧客购买的配件,符合电子芯吧客退换货规则的,支持 7 天退货。
4. 您获得的赠品如果有质量问题,恕不支持退换。

## 退换货处理方式

电子芯吧客承诺在符合"售后服务受理条件"中列明的要求的情况下,自客户签收商品次日起 7 天内可以退货,客户可在线提交售后申请办理退换货事宜。具体要求和处理方式如下:

### 支持七天退货:

1. 产品质量问题

处理方案: 寄回电子芯吧客售后服务中心,经工程师检测,确认属于质量问题,运费电子芯吧客承担。商品主体(含保修卡), 完整原厂包装、货物标签、赠品與发票(备注: 换货只需寄回有问题的商品)需寄回。

## 2. 商城原因: 少发、错发等

处理方案: 请您拍照存证,并联系客服,经客服确认后,为您办理补发或换货,运费电子芯吧客承担。若经核实后确认少发,电子芯吧客配送中心将尽快为您补发。若经核实确有错发,请将错发商品寄回,电子芯吧客配送中心将尽快为您更换。

## 3. 物流原因: 损坏、缺失等

处理方案: 请您拍照存证,并提供物流公司开具的证明,联系客服,经客服确认后,为您办理补发或换货,运费电子芯吧客承担。原包裹全部寄回並物流公司开具的相关证明。

### **不支持七天退货:**

1. 个人原因包括不喜欢、买错了、不想要了等, 不支持七天退货。

### **退换货办理周期**

1. 自电子芯吧客收到您按要求退回的完整的全部商品及相关配件之日起(以快递签收之日为准)
2. 3个工作日内完成换货并将相关产品寄出
3. 5-7个工作日内完成退款操作(不包含银行到账周期)

**注明:** 所有退换货需先联系客服,经客服确认后再寄回物品,未经客服确认擅自寄回的物品不做受理。

### **退换货时需注意**

1. 退货需寄回发票、赠品;

2. 发票、保修卡、检测报告等凭证必须为真实、合法文件,不得有任何涂改;
3. 商品的完整标配(原厂包装内的所有配件),不影响二次销售;
4. 完整原厂包装指商品出厂时的包装,包括彩印纸盒和纸盒里的内胆包装。建议外包装在收货之日起保留 7 天;
5. 赠品是指价格为零的赠送商品,退货必须保证包装完好,不影响二次使用;
6. 以套餐方式购买的商品,不支持部分退货,要求套餐内产品一起退货;
7. 换货只支持更换同型号、同规格、同颜色的商品,且仅在因商品出现质量问题,同时符合电子芯吧客换货政策的情况下,才支持换货。

#### **7 天退换货服务不受理的情形**

1. 产品原包装和货物标签有损坏或缺失。
2. 已上机使用/测试过的产品。
3. 收货时间超过 7 天(以快递签收日期为准)。
4. 已开具发票遗失。
5. 客户自身原因造成的误订错订,客户自身或其他非电子芯吧客可控的人为原因引发的售后申请。

#### **售后保修服务**

1. 电子芯吧客对接的供应商通常对产品提供一年的产品质量保证,自收到货物之日起算。具体请您以购买时对应供应商的具体说明为准。
2. 在供应商承诺的质保期内,人为造成损坏的产品,供应商提供有偿维修服务。
3. 具体保修标准以供应商售后维修政策为准。

### **售后服务处理时间**

您提交售后申请后,电子芯吧客客服人员会在 3 个工作日内反馈处理结果。

### **售后服务处理结果**

您可在电子芯吧客-会员中心页面查看受理结果及处理进度

更多资讯,请联系电子芯吧客在线客服人员

联系时间: 周一至周六 09:00-18:00

客服中心: 400-862-6630