

**保修条款：**

原装森海塞尔（Sennheiser）产品享有 24 个月的有限保修服务，有限保修服务只适用于目前属于森海塞尔（Sennheiser）销售计划内的产品。

保修期从购买当日开始，产品必须是全新及在购买前未被使用的，本保修服务只适用于第一手买家。用户需要保留销售发票和保修凭证作为购买证明，销售发票必须注明购买日期及产品名称。

耳机产品保修，需要用户提供产品外包装和二年之内的有效购买凭证，并由森海塞尔（Sennheiser）或授权服务中心核实。如缺任何一项，都将按照保修期外并收费处理。

在保修期内，经过森海塞尔（Sennheiser）或授权服务中心检测，确定产品存在因物料瑕疵或工艺问题而导致的缺陷或故障，森海塞尔（Sennheiser）或授权服务中心将免费为用户进行维修或更换产品或更换有缺陷的部件，而不会向用户收取任何维修或零件费用。

对于有缺陷的产品或部件，森海塞尔（Sennheiser）或授权服务中心可能会换上全新或经翻新的产品或部件。所有被替换的产品或部件将属于森海塞尔（Sennheiser）。

保修服务不涵盖以下范围：

- 非产品质量或性能的故障；
- 产品附送的任何配件；
- 充电电池或一次性电池（这些产品的使用寿命取决于用户使用的频繁程度）；
- 未按照使用说明书正确使用产品，而导致的故障（例如：错误操作、机械损坏、或以不正确的电压使用）；
- 因老化损耗而导致的故障；
- 未经森海塞尔（Sennheiser）事先书面同意，产品经用户或第三方改动；
- 基于不可抗力而导致的故障；
- 用户在购买时已知悉的故障；

如果产品被未经授权人士或维修商改动，所有保修承诺即告无效。此外，如果产品或其部件上的识别标签、序号或安全标签被移除或改动，此保修承诺亦告无效。除非某国家的法定权利与本公司的保修条款有抵触，否则本保修服务可于任何国家执行。除上述条款外，任何其他保修或超出本条款所定的权利均不会获得接纳。

由于本保修条款受消费者购买森海塞尔（Sennheiser）产品的所在地法规的约束，因此消费者可能受所在国家的法定权利保障，而不受本保修条款所限制。《联合国国际货物销售合同公约》不适用于本服务。

注：本服务条款，不适用于美国及澳大利亚购买的森海塞尔（Sennheiser）产品。



授权服务中心信息：

1. 中国大陆服务中心

地址：上海市嘉定区马陆镇尚学路 688 号 B 栋 3 层

电话：400 018 5000

办公时间：周一至周日（法定节日除外），9:00 – 18:00

2. 香港服务中心

地址：香港九龙观塘鸿图道1号23楼2310室

电话：+852 5803 1639 传真：+852 23712328

办公时间：周一至周五（香港特别行政区法定假日时间除外），上午 9:00-13:00，下午 14:00-18:00

保修说明：

1. 京东直营、一号店销售的耳机产品，保修服务由用户所购买产品的电商平台承接，用户可直接联系电商平台处理，用户需提供以下凭证，方可享受有限保修服务：

- 有效购买凭证（凭证需包含：产品型号+购买时间+对应产品外包装盒查询防伪标贴 16 位数条码+公司盖章）；
- 产品外包装盒（产品外包装盒必须有完整查询防伪标贴和 16 位条码），或只提供完整查询防伪标贴和 16 位条码。如无法提供任何一项，将仅提供有偿服务或做退回处理。

2. 通过线下及其他电商平台购买的，用户需提供以下凭证，方可享受有限保修服务：

- 有效购买凭证（凭证需包含：产品型号+购买时间+对应产品外包装盒查询防伪标贴 16 位数条码+公司盖章）；
- 产品外包装盒（产品外包装盒必须有完整查询防伪标贴和 16 位条码），或只提供完整查询防伪标贴和 16 位条码。如无法提供任何一项，将仅提供有偿服务或做退回处理。

3. 经核实，产品外包装盒防伪出货条码和提交的购买凭证上 16 位条码与实物不符的、伪造购买凭证、假外包装盒、假产品的，将做退回处理。

4. 个人用户一次性送修/寄修耳机不能超过二副，同时，在三个月时间内，同一用户名、同一手机号、同一个地址送修/寄修的次数不能出现两次，如违反任何一条，返修品将做退回处理，即：授权服务中心只接受在规定时间内，个人用户一次性送修/寄修最多二副耳机的服务需求。



收费标准及换新服务

中国大陆

1. 如返修品没有产品外包装盒（外包装盒必须有完整查询防伪标贴 16 位数条码）、没有有效购买凭证、过保，人为损坏等情况，将按保修期外处理并收取服务费用，具体收费标准如下：

- 建议零售价（SRP）在 0-499 元服务费是 50 元；
- 建议零售价（SRP）在 500-999 元服务费是 100 元；
- 建议零售价（SRP）在 1000-1499 元服务费是 150 元；
- 建议零售价（SRP）在 1500-2999 元服务费是 200 元；
- 建议零售价（SRP）在 3000 元以上（含 3000 元）服务费是 300 元；

如检测之后用户确认维修，服务费用可以抵扣维修费用；如检测之后用户拒绝维修，服务费用将不再退还。

2. 中国大陆以外地区购买的产品，用户需配合提供相关购买凭证，以证明购买地点、购买渠道，购买日期，经森海塞尔授权服务中心判定，仍在保修范围内的，且因正常使用产生故障的，用户将享有免费保修服务，无法提供以上证明的，或超出保修范围的，将依照上述标准收取服务费用及零件费用；

3. 如用户选择换新服务，可按森海塞尔（Sennheiser）建议零售价的 3 折进行折旧，并支付差价更换同型号（或其它型号）的新产品，更换的新型号产品，其价格不能低于原有耳机的森海塞尔（Sennheiser）建议零售价（SRP 价），选择换新服务的，可抵扣服务费用；

4. 中国大陆地区以外购买的产品，如用户选择换新服务，将按照中国大陆建议零售价标准操作；

例：以用户之前购买价值为 1000 元的产品来折旧， $1000 \text{ 元} \times 30\% + 700 \text{（元或以上金额）}$ 来更换，更换之后的新耳机，将按最新付款时间保修二年。

香港/台湾

Service Charges (HKD) for Consumer Repair Service					
* For out-of-warranty repair service only					
* Inspection Fee included					
* Non-refundable					
Series	Parts	Standard Service Charge (HKD)		Additional Service Charge (HKD) (If Applicable)	
All consumer earphones/ headphones	All	100	per unit	N/A	per unit
HDVD 800/HDV 820 Headphone Amp		300		200 up	
HE 1		by quotation		by quotation	

备注：

费用标准将不定期进行更新，请以森海塞尔服务人员的最终报价为准。

✘ 本条款自 2021 年 1 月起执行

✘ 森海塞尔（Sennheiser）保留修改和解释以上条款，以及最终决定的权利。