

福维克家用电器制造（上海）有限公司（“福维克”）售后服务与保修条款（“本条款”）

特别说明：本条款适用于中国（但香港，澳门，台湾三地区暂不适用）的消费者。

非消费者用户的产品售后服务与保修遵从双方约定，不适用本条款。

## 1.产品保修

在以下保修期（自发票开具之日起计算），产品在正常使用时发生故障，福维克提供免费保修（包含零配件以及维修人工费），保修日期精确至月份。

整机：1 年内免费保修；

主要部件：电机 3 年内免费保修；

消耗性附件：按相关规定有偿提供。

成功通过福维克官方微信信号登记注册产品的消费者：整机在上述 1 年免费保修的基础上延展两年免费保修期，即共计三年免费保修（包含零配件以及维修人工费，电池和消耗性附件不享有延展保修服务），保修期精确至月份。

2.在保修期内，以下情况不属于免费保修范围：

- a. 无法出示相应的购买订单或发票。
- b. 不按照说明书说明进行操作，违反说明书严格禁止的事项。
- c. 产品经由非福维克授权的专业技师进行维修。
- d. 因自然灾害或不可抗力导致的损伤。
- e. 自行拆卸或人为损坏。
- f. 消耗性附件。

在延展保修期内，更换零配件或主要部件后均不延长，也均不重新计算其延长保修期。

### 3.超出保修期

福维克对超过保修期的消费者提供有偿维修服务。

### 4.消耗性附件

消耗性附件包括滤尘纸袋、滤尘盒、清洁布、清洁液、清洁粉、抛光液、芳香片、各类毛刷及毡面刷、刷盘，包装袋等（请致电咨询或现场与维修人员确认消耗性附件）。

消费者可以通过福维克在线商城（商城地址：<http://store.vorwerk.com.cn/>）订购消耗性附件，福维克提供有偿送递服务。

### 5.售后服务中心

消费者请通过福维克可宝官方网站：<http://kobold.vorwerk.com.cn/> 或拨打客服热线：400-820-7711 查询售后服务中心相关信息。

对于福维克尚未设立售后服务中心的城市，请消费者致电福维克热线询问，经沟通后，将产品寄至就近售后服务中心或上海总公司维修中心。在保修期内，由福维克安排指定的物流公司上门提供包装和取货，并在维修后负责寄回，消费者无

需承担维修过程中产生的运输费用(如消费者需指定其它物流公司,需自行承担来回运输费用)。如超过保修期,消费者可致电福维克热线,福维克有偿提供上门包装并取货服务,或由消费者自行安排运输并支付费用。

## 6.服务承诺

本条款自 2017 年 3 月 1 日起实施并替代先前的保修条款、保修规定等。先前的保修条款、保修规定等,均于同日自动失效。消费者请通过官方网站查阅最新的保修条款。其他任何形式的口头或书面附加承诺均属无效。

## 7.个人隐私保护

福维克使用技术手段以及完善的管理体制对消费者的个人信息进行周密保护。除非法律法规、政府部门或司法部门要求,未经消费者书面同意,绝对不向第三方提供或公开消费者个人信息。

关于个人隐私保护的详情,请参阅福维克官网的详细页面。

购买福维克可宝主机及配件产品的用户,可通过关注福维克可宝官方微信并完成注册后获得额外的延保服务(限 VK/EB/PB/SP/VR/VG/VC/AP 系列产品)。为产品注册延保的时效为:自发票开具日期起 1 年内成功添加产品,逾期则失去享受延展保修期的权利。每个成功添加的主机及配件产品的延展保修期于该产品原保修期期满之日起算。

本条款之延保服务目前仅针对个人消费者用户，不包括企业用户（具体以订单及发票信息为准）。

如何申请延展保修期服务:

方式 1：每件产品都有其唯一识别二维码，请个人消费者用户用微信直接扫描说明书封底页上的产品二维码，完成个人信息注册后，关注福维克微信公众号，即可为此产品成功延保。

方式 2：关注福维克官方微信号，在自助服务区选择注册延保，完整填写个人信息后，扫描产品二维码添加产品并申请延保。

如需为购买的其他主机及配件产品申请延保服务，请继续扫描产品二维码，逐一另行添加其他产品。

关注福维克官方微信号，用户还可轻松查询产品的保修信息并进行报修。

此外，注册用户还能了解到福维克各种新品上市的信息以及优惠活动信息。