

首驱电动车服务政策

一、三包政策服务内容

为了维护您的利益和给您车辆的服务支持，苏州无界妙控科技有限公司严格依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》等国家相关法律、法规规定实行售后三包服务，具体服务内容如下：

1.符合三包政策的条件说明

产品备件在三包期内非人为损坏的故障根据下文《三包件质保标准》实行三包，享受免费维修。

2.三包期起始计算方法

1) 线下购车用户以发票日期、购车凭证、车辆激活绑定日期为准（以先发生日开始计算）；

2) 线上购车用户以签收单日期为准（签收日期次日开始计算）。送货签收单和购机发票作为有效凭证；

3) 无凭证；缺失凭证或涂抹凭证不清的，以系统记录的销售日期为准。

3.退换货约定

1) 7天无理由退货

只针对官方认证网站销售的商品有效，不包含门店自提、门店发货等。具体以商品详情页展示为准。

7天无理由退货要求，产品包装未开封的情况下，需包装及车体完好无损；产品包装已开封的情况下，车辆未激活绑定、车体及相关附件完好无损。

7天无理由退货不包含以下行为：三包凭证、合格证及发票遗失；人为损坏；保修及防伪标签损毁；产品外观破损；随车零配件及赠品缺失；累计行程超过50公里；已到车管所注册上牌等影响二次销售的情况。

2) 三包退换货

7天退货，产品自购买之日起7日内，发生非人为损坏的主要部件性能故障影响使用的，用户可以选择退货、换货或维修；

15天换货，产品自购买之日起15日内，发生非人为损坏的主要部件性能故障影响使用的，

用户可以选择换货或维修。

三包退换货不包含以下行为：三包凭证、合格证及发票遗失；人为损坏；已上牌未注销

的；保修及防伪标签损毁等情况。

二、三包件质保标准

备件	质保期	质保说明
车架	终身质保	0-30个月换新，后期维修。自然开焊、脱焊、断裂等质量问题且车架结构未更改的给予三包。
电机	72个月	6年或整车3万公里（国标车型整车4万公里）以先到达为准，0-24个月换新，后4年换维护或维修。线圈烧毁、缺相、退磁等质量问题给予三包。因胎压不足、过减速带、坑等原因，导致轮毂变形的不予三包。
锂电池	36个月	36个月或整车3万公里以先到达为准（其中0-6个月或5000公里以内换新，以先到达为准，后30个月维修或更换维护电池。 锂电池在规定使用环境充电完毕后使用（锂电池可充电环境温度范围为0°C-35°C，锂电池使用环境温度范围-10°C-45°C。在低温情况下，锂电池容量会有不同程度的衰退，具体参考程度为：-10°C可用容量为70%，0°C为85%，25°C为100%）且非受外力冲击，出现电压异常、无法充电、用放电仪检测容量不足60%（三年质保电池70%）等故障给予三包服务。
炽晶电池	36个月	36个月或整车3万公里以先到达为准，每年1万公里，3年累计足3万公里，漏液、容量不足、短路、断路、反极等给予三包。 1、第一年，车辆里程1万公里以内，在环境温度（20±5）°C，根据生产日期，充电完成后用放电仪检测放电容量不足80%的，换全新原品电池； 2、第二年，车辆里程2万公里以内，在环境温度（20±5）°C，根据生产日期，充电完成后用放电仪检测放电容量不足70%的，换全新原品电池； 3、第三年，车辆里程3万公里以内，在环境温度（20±5）°C，根据生产日期，充电完成后用放电仪检测放电容量不足60%的，换全新原品电池。

普品铅酸电池	12个月	0-6个月换新，后6个月维护。由产品质量引起的漏液或容量不足60%，短路、断路、反极等给予三包。
方向把、中撑、边撑	36个月	自然开焊、脱焊、断裂等质量问题给予三包。
锂电充电器、仪表总成、VCU模块总成、控制器、碟刹组件、减震器、前叉组件、铅酸充电器、转把组件、主线束、喇叭、边撑开关、转换器、组合开关、刹车断电开关、空气开关、充电口、USB充电口、前大灯、尾灯组件、牌照灯、ABS组件、鼓风机、传感器（轮速传感器、胎压传感器、温度传感器）、闪光器、音箱、麦克模组、铅酸计量板、ABS铅酸电池、ABS铅酸电池充电器、电子锁、机械锁、座垫感应区模块、座垫	24个月	自然变形、断裂等由于制造不良导致的质量问题、 因产品原因发生性能故障或质量问题且无法修复的、因烤漆质量问题脱皮、龟裂面积在1平方厘米以上的给予三包。

(含感应模块)		
鼓刹制动器、碟刹盘、电镀件、后扶手、方向柱、制动手柄、前轮毂、搁脚、把套、后平叉、后衣架、转向灯、状态灯、标志灯、座桶照明灯、烤漆件	30个月	自然变形、断裂等由于制造不良导致的质量问题、因产品原因发生性能故障或质量问题且无法修复的、因烤漆质量问题脱皮、龟裂面积在1平方厘米以上的给予三包。
轮胎、轴(中轴、后平叉轴)、轴承(转向轴承、七件碗)、后视镜、后靠背、车筐、线材(电池连接线)、拉索(龙头锁拉索、座桶拉索、制动拉索)	12个月	自然变形、断裂等由于制造不良导致的质量问题、因产品原因发生性能故障或质量问题且无法修复的,轮胎12个月或整车6000公里,以先到达为准。内部自然龟裂、断线、掉皮的给予三包。
铁件(电池仓、压条、压板、支架等)	24个月	自然变形、断裂等由于制造不良导致的质量问题、因产品原因发生性能故障或质量问题且无法修复。内部自然龟裂、断线、掉皮的给予三包。
上述未涉及的备件	不三包	非烤漆塑料件、橡胶件(盖、板、条、塞、牌、罩等)、制动耗材(摩擦片、制动蹄块、摩擦片簧)、标准件(螺母、螺栓、垫片、保险丝、辐条、线扣、线夹、气门嘴等)、广告促销类不予三包。

注:

- 1.所有零部件不循环三包,质保期内更换的零部件三包日期按购买时的三包日期剩余日期计算;
- 2.用户付费单独购买或者更换的零部件(不包含铅酸电池),其三包日期从购买或者更换之日起重新计算;
- 3.电池附件不予三包(电池盒,电池提手,垫片等);
- 4.铅酸电池按电池生产日期质保。

三、不属于质保的范围和内容

售出产品发生以下情况的,不属于保修服务范围,需用户付费进行维修及相关服务:

- 1.已超过三包有效期;无有效凭证;发票信息与产品不符;恶意损坏产品序列号、车辆信息,包括但不限于模糊破坏、自行撕毁、篡改;破坏备件的完整性,撕毁涂抹备件标签信息的等;
- 2.未按本产品说明书的规定正确使用、驾驶、保养及调整而造成的车辆损坏;撞车、摔车、磕碰等人为因素而造成的产品故障或损坏;过载等非正常使用条件造成的故障或损坏;

3.未在指定授权服务网点进行维修,私自改装、拆解、替换、改动电路或线路配置、破坏产品整体及零部件正常使用状态、使用非原厂配件等,车辆整车不予三包;

4.因本产品电控系统(包含电池、控制器、电机)已经调校好,故不得随意拆卸和更换,未在指定授权服务网点进行售后的车辆整车不予三包;

5.因地震、台风、火灾、水灾、冰雹、盐碱环境等不可抗力造成的车辆损坏;因暴晒、水淹、浸泡、烟熏、化学用品腐蚀等原因造成的车辆损坏;

6.电池未进行正常使用和维护导致亏电欠压的(建议:电池95%以上电量时整车放置至少30天内给电池补充电1次,单独放置至少60天内给电池补充电1次;容量小的电池,应减少补充电的间隔天数,保障电池剩余电量维持在20%以上);

7.其它非产品本身问题而导致的故障或损坏;

8.样品处理或其他明确规定不给予质保的车辆或备件(另有协议、合同约定的按约定内容进行处理);

9.其它不属于三包范围的配件:非烤漆塑料件、橡胶件(盖、板、条、塞、牌、罩等)、制动耗材(摩擦片、制动蹄块、摩擦片簧)、标准件(螺母、螺栓、垫片、保险丝、辐条、线扣、线夹、气门嘴等)、广告促销类不予三包。