

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℃-35℃，锂电池使用环境 温度范围-10℃-45℃。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℃ 可用容量为 70%，0℃为 85%，25℃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）℃，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）℃，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）℃，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。
指静脉解锁模块、雷达、车载记录仪	18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。