

## Shokz Care+服务规则

感谢您购买韶音耳机 Shokz Care+服务，此项保障服务由深圳市韶音科技有限公司（“本公司”或“韶音公司”）提供，请您仔细留意以下条款，尤其是其中以加粗方式显著标识的文字、条款。若您不接受本协议的条款或对本协议有任何异议，请立即停止操作。您购买 Shokz Care+服务的行为，即视为同意接受本协议的所有内容并愿受其约束。

### 一、服务内容

Shokz Care+服务是一项综合保障服务产品，包含以下权益（不同产品 Shokz Care+服务包含的权益内容可能不同，请以您购买界面展示为准）：

#### 1.1 意外保障服务：

自韶音耳机购买之日起一年半内，如因正常使用过程中发生意外碰撞、跌落、挤压、进液等导致产品性能故障，您可在保障期内享受一次维修或以换代修服务。

- 本权益限使用一次；
- 若涉及多个部件维修，视为一次权益使用；
- 每个部件需支付相应服务费用。

机型	每个部件每次收取的服务费（元）
OpenDots 2	单只耳机 68 元，充电盒 58 元
OpenDots Air	单只耳机 48 元，充电盒 38 元
OpenFit Pro	单只耳机 98 元，充电盒 78 元
OpenSwim Pro 2	整机 398 元

#### 1.2 丢失无忧服务：

自韶音耳机购买之日起一年半内，如发生单只耳机遗失情形，您可在保障期内享受一次以“保外服务价格”50%优惠购买原装单只耳机的权益。

- 本权益仅限使用一次；

- 本权益仅适用于分体式耳机的单只耳机遗失情形，不适用于骨传导耳机；

- 整机灭失无法享受本权益；

- 单只耳机“保外服务价格”请以韶音中国官网-售后服务-耳机维修价格查询(保外服务)公示价格为准。

### 1.3 延长保修服务：

在韶音耳机标准保修期届满后，延长6个月保修期。在延保期间，如产品出现非人为原因导致的性能故障，您可享受免费维修服务。

## 二、服务有效期

自您购买保障服务的韶音耳机物流签收次日（线上购买）或韶音耳机售出日（线下购买）的次日零时起生效，保障期限为一年半。其中延长保修服务为在原保修期基础上延长6个月。

## 三、服务购买须知

3.1 同一款韶音耳机只能购买一次 Shokz Care+服务，多次购买无效。

3.2 Shokz Care+服务与韶音耳机 SN 码相绑定，请您务必保管好您的耳机机身 SN 码，以免对您使用 Shokz Care+服务带来不便。

3.3 未激活或未使用 Shokz Care+服务权益不支持延期。

3.4 服务过程中由韶音售后中心根据耳机情况自主判断采用维修或以换代修方式提供保障服务。维修、以换代修或丢失更换的独立部件延续产品整机剩余保修期或享受90天有限保修期（二者以较长时间为准），其余部件延续产品整机剩余保修期。

## 四、不在服务范围的情形

4.1 发生下列任一情形，您将无法享受本服务：

4.1.1 您的故意行为导致的耳机损坏或丢失；

4.1.2 您寄修的耳机型号、SN 等信息存在涂改、缺失、无法辨识或与购买本保障服务时所记载的不符；

4.1.3 因被盗、被抢、遗失等原因导致耳机整件灭失；

4.1.4 您未在韶音售后中心或韶音官方指定维修中心处进行维修或置换的；

4.1.5 您未在服务有效期内申请使用服务；

4.1.6 因战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动及自然灾害（如地震、火灾、海啸、放射性污染、雷击、水灾或其他）等不可抗力原因造成耳机故障或损坏；

4.1.7 预防性维护，包括但不限于如耳机未发生故障，提前使用本服务；

4.1.8 耳机受损后购买本服务；

4.1.9 出于商业目的使用本服务，包括将本服务下任何权利销售、转让、分包、委托或转移给他人的情况。

## 五、申请使用服务说明

5.1 在本保障期间内，如您所投保耳机在保修期内置换，导致耳机 SN 码发生改变，则您须提供韶音售后中心为您开具或经韶音售后中心认可的 SN 码变更证明材料（如韶音（SHOKZ）京东自营旗舰店订单商品更换记录）。如您无法提供前述材料，则本公司将无法为您提供 Shokz Care+服务。

5.2 您的耳机因故障申请使用服务时，请打开【Shokz 韶音服务+】微信小程序申请产品报修，并在支付维修费用时使用对应的权益抵扣。报修时请提供您本人的信息（电话、地址）及保障耳机的信息（品牌、机型、SN）。未能提供完整信息的，本公司有权不接受您使用 Shokz Care+权益。

5.3 如您申请寄修服务并经韶音售后服务中心审核通过后，应在 15 天内将耳机（分体式耳机：单只损坏，邮寄 2 只耳机和充电盒；单只丢失：邮寄未丢失耳机和充电盒；如充电盒已丢失，请邮寄包装盒，识别设备序列号 SN；骨传导耳机：整机损坏，邮寄损坏产品整机）寄至韶音售后服务中心或本公司指定的维修中心。如发生逾期邮寄的，您的当次报修将会被关闭，您需要重新报修后再行邮寄。

5.4 若本公司在提供 Shokz Care+服务过程中，发现您的耳机已经过非官方授权维修店进行拆机的，则本公司将不再为您提供任何服务，且不退还购买 Shokz Care+服务的相关费用。

5.5 寄修服务时效为工厂收到耳机并且在您全额支付售后报价后 7 个工作日内完成服务，因不可抗力、厂商缺料、运输环节延迟等导致的服务迟延，本公司将及时通知您，并尽可能减少因前述原因导致的延迟时间。

## 六、责任限制说明

6.1 Shokz Care+服务不承担赠品或配件（包括但不限于电源适配器、数据线等）损坏或丢失的保障责任。

6.2 Shokz Care+服务不承担设备内数据损坏或丢失的保障责任。

6.3 Shokz Care+服务不承担设备造成的人身或其他财产损失的赔偿责任。

6.4 Shokz Care+服务不承担您发生的任何与本服务条款有关的诉讼、仲裁以及相关费用。

6.5 Shokz Care+服务不提供现金赔偿，但将根据本规则提供维修、置换或优惠购买方案。

## 七、服务终止

7.1 有下列情形之一的，Shokz Care+服务自动终止：

7.1.1 超出本服务协议约定的 Shokz Care+服务有效日期；

7.1.2 您的耳机经非由本公司指定的维修中心进行拆机维修；

7.1.3 您购买 Shokz Care+服务的耳机，发生过任何回收业务；

7.1.4 您故意损坏购买 Shokz Care+服务保障的耳机；

7.1.5 存在合理证据证明您在使用 Shokz Care+服务中存在欺诈行为。

## 八、服务退款和转让规则

8.1 若在服务购买后 7 天内，您绑定的耳机退货且您未使用过 Shokz Care+服务，则您可以申请服务全额退款。

8.2 您购买的 Shokz Care+服务在生效 7 天后，不再接受任何原因的退款。

8.3 Shokz Care+服务一经售出不能转让；若通过韶音售后中心进行换货，请联系韶音客服人员将 Shokz Care+服务迁移至新耳机。Shokz Care+服务更新至新耳机后，新耳机享有的 Shokz Care+服务保障期限不变，为原耳机的 Shokz Care+服务的剩余保障期限。

## 九、争议解决

如发生争议，双方可协商解决；协商不成的，任何一方有权依法向深圳市韶音科技有限公司注册地法院提起诉讼。