

心安保服务产品概述

心安保服务产品致力于为您提供一个无忧的消费体验
以下为服务条款概况

保障范围

心安保服务产品为亚马逊销售的全品类电器（包含手机、大家电、小家电、办公设备、小数码产品、个人电脑）提供了丰富多样的保障服务。心安保服务产品有延长保修、只换不修、意外保障、碎屏保障等，同时针对大家电提供了特别保障，用户电器发生延保保修范围的故障时，不仅可以享受全免费的维修服务，还可以获得未及时修复的故障保障金返还。

- 您购买的电器产品厂家整机保修结束后，在正常使用情况下发生的机械或电气元件损坏所造成性能故障（无自行拆装、人为损坏及意外损坏），我们为您提供免费维修或换新服务。
- 意外保障自被保产品购买之日起生效，保障期为1年，针对手机、数码相机、数码摄像机、笔记本电脑、平板电脑等品类。您购买了意外保障服务后，可以将产品保修的覆盖范围扩大到意外进液，意外碰撞或坠落，是厂家保修的有效补充。但不包括故意破坏、疏忽使用、被窃或丢失。
- 碎屏保障自被保产品购买之日起生效，保障期为1年，针对手机、平板电脑、笔记本电脑，在正常使用情况下因发生意外坠落或碰撞直接造成的屏幕破裂，给予一次屏幕维修服务。

特别保障

心安保针对冰箱/冰柜、电视、空调、洗衣机设有特别保障，包括未及时修复故障保障金和冰箱/冰柜食品腐败保障金，及延保期内可免费更换电视、空调的遥控器服务一次。

维修和服务

心安保提供零运费服务：

个人护理、小家电、碟机、音响、小数码采取您送修的方式；手机、笔记本电脑、平板电脑、数码摄照产品、iPod产品采用快递上门取件方式（由此产生的快递费用由我方承担）；其它产品采取我方上门服务方式。

延长保修服务出现下列任一情形，可给予免费换机：

- (a) 保修产品无法维修；
- (b) 有效维修次数超过3次；
- (c) 单次维修成本超过原购买价；
- (d) 保修产品的零配件无法提供。

除外责任

心安保不适用于为商用目的或供租赁使用的任何产品。

电器产品因人为故意损坏、保修产品未经授权的更改零配件或外围设备安装不当、产品安装不当、或保修产品超出使用说明书规定的适用范围等引起的损坏，本服务不予提供维修或换新。

更多的除外条款，请参考具体条款和条件获取详细信息。

转移或变更

本服务产品须与硬件商品同时购买，未与硬件商品一起购买的本服务将不生效。

本服务可随产品一同转让。详情请参考下列具体条款。

亚马逊心安保延保服务协议

重要须知：

- 1. 本延长保修服务合同条款适用于安信龙咨询有限公司（以下简称“我方”）向您提供的延保服务，但仅限于您在www.amazon.cn网站订购的产品。**
- 2. 本服务须与硬件商品同时购买。未与硬件商品一起购买的，本协议将不生效。**
- 3. 只有通过延保服务专线：4008-907-378，方能享受延保服务。**
- 4. 本协议所有延保中涉及的更换和返款均只限一次。**
- 5. 发生意外后，您的产品可能会失去厂家保修。我方为您的意外损坏维修后，如果发生原厂家保修范围内的故障，您可选择付费由我方维修或付费由厂家维修。**
- 6. 请详阅延保保修责任及保修责任除外条款。**

本协议描述了您能获得的保障及利益。

一、保障说明

(一) 普通延保类

1. 保障范围：

在延保期内正常使用情况下发生的

- 1) 机械或电气元件损坏所造成的性能故障（无自行拆装、人为损坏及意外损坏）。
- 2) 电视、空调、音响、DVD机的遥控器发生性能故障。
- 3) 因环境因素（受热、灰尘、受潮）造成的性能故障。
- 4) 正常磨损造成产品不能正常使用。
- 5) 电压不稳造成的性能故障。

2. 保障期间：自厂家整机保修期结束后开始生效至所选择的延保年限届满后结束。以购买普通延保3年为例：如果厂家的三包有效期为自购买之日起整机保修1年，主要零配件保修3年，则第1年的保修期由厂家负责，延保服务期从第2年（即厂家整机保修期结束时）开始，涵盖第2及第3年非主要零配件的性能故障（主要零配件故障由厂家负责），从第4年开始至本协议届满的保修产品的全部性能故障。在此例子中，本协议的有效期在保修产品购买日起的第五年起届满。厂家保修政策和主要零配件定义以厂家放置在产品包装内的说明书和三包凭证为准。

3. 保障类型：

1) **延长保修**：在延保期内保修产品正常使用情况下发生的机械或电气元件损坏所造成的性能故障（无自行拆装、人为损坏及意外损坏），我方将对机器给予免费维修，维修使用的零配件为原装或等同于原装质量的零配件。

若出现下列任一情形，则给予换机：

- (a) 保修产品无法维修；或
- (b) 有效维修次数超过3次；或
- (c) 单次维修成本超过原购买价；或
- (d) 保修产品的零配件无法提供。

换机请详见本协议第三条、“责任限额”第1款第2项。

2) **只换不修**：在延保期内保修产品正常使用情况下发生的机械或电气元件损坏所造成的性能故障（无自行拆装、人为损坏及意外损坏），直接换新机。换机请详见本协议第三条、“责任限额”第1款第2项。

3) **延长保修+特别保障**：

(1) **冰箱冰柜延长保修 + 食品腐败保障**：除本条第1款延长保修所描述的延保内容，如果您的冰箱或冰柜自购买之日起至所选择的延保期结束的期间内（“食品腐败保障有效期”），由于本条第1款“保障范围”所描述的故障造成产品不能正常工作，且在维修或置换服务完成之前导致的食品腐坏，您可凭厂家或我方的有效维修单及腐坏食品单据在维修或置换服务完成后30天内向我方要求返款，我方将提供不超过150元的返款，食品保障返款在食品腐败保障

有效期内只限一次。

- (2)电视普通延保+故障保障：除本条第1款延长保修所描述的延保内容，如果您的电视产品自购买之日起30天后至所选择的延保期结束的期间内（“电视故障保障有效期”），出现无法开机、画面故障、无声音故障，且未能在5个工作日内修复故障，经核实后，我方将给予200元故障保障返款。您需凭有效维修单在维修后30天内向我方要求返款。在电视的故障保障有效期内我方只提供一次电视故障保障返款。此外，在延保期内，如果您的电视遥控器发生故障，您可获得一次免费更换服务。
- (3)空调普通延保+故障保障：除本条第1款延长保修所描述的延保内容，如果您的空调产品自购买之日起90天后至整机厂保期结束的期间内（“空调故障保障有效期”），因温度传感器、压缩机、主板、电源板、电机、四通阀、继电器、风机开关、蒸发器或电磁阀出现故障导致无法致冷或致热，且厂家未能在24小时内上门维修，经与厂家核实后，我方将给予200元故障保障返款。您需凭厂家维修有效维修单在维修后90天内向我方要求返款。在空调的故障保障有效期内我方只提供一次空调故障保障返款。
- (4)洗衣机普通延保+故障保障：除本条第1款延长保修所描述的延保内容，如果您的洗衣机产品自购买之日起30天后至所选择的延保期结束的期间内（“洗衣机故障保障有效期”），出现机械故障或性能故障（间歇性故障和噪音除外），且未能在3个工作日内上门维修。经核实后，我方将给予200元故障保障返款。您需凭有效维修单在维修后30天内向我方要求返款。在洗衣机的故障保障有效期内我方只提供一次洗衣机故障保障返款。

(二)意外类

1. 保障期间：有效期为一(1)年，自商品订单提交之日起计。

2. 保障类型：

- 1)意外保障：针对手机、数码摄像机、数码相机、平板电脑、笔记本电脑，仅在正常使用情况下因发生意外进液、意外坠落或碰撞直接造成的机器性能故障导致机器不能正常使用（由此造成的外观损坏但不影响机器正常使用除外）给予维修。除此之外，其它任何性质的意外情况导致的损坏均不属于本服务所承诺的范围，包括但不限于无撞击点的机身断裂或破损或由于液体浸泡（例如手机主板正反面都有进液痕迹）导致的产品损坏。
- 2)碎屏保障：针对手机、平板电脑、笔记本电脑，仅在正常使用情况下因发生意外坠落或碰撞直接造成的屏幕破裂，给予一次屏幕维修服务。除此之外，其它任何性质的意外情况导致的损坏或意外坠落或碰撞导致的其它任何故障均不属于本服务所承诺的范围。如同时存在屏幕以外的其它零部件故障或损坏，您需自付费用对屏幕以外的其它零部件进行维修。

二、获得服务

1. 如您的保修产品出现故障后，务必首先拨打服务热线 4008-907-378。人工服务时间为8点至20点。
2. 在进行维修工作前，必须先由我方批准。当您要求服务时，请提供您在亚马逊网站（www.amazon.cn）上购买电器及延保服务的截图（电器及延保服务的订单日期须为同一日期，且订单状态为已发货）及购机发票；否则，您将无法享受到延长保修服务。
- 当您的保修产品享受本协议提供的其它服务时，您无需支付任何费用。
3. 您需要将保修产品送修或由我方提供上门服务，维修服务商需由我方指派。个人护理、小家电、碟机、音响、小数码采取您送修的方式；手机、笔记本电脑、平板电脑、数码拍照产品、iPod产品采用快递上门取件方式（由此产生的快递费用由我方承担）；其它产品采取我方上门服务方式。
4. 本协议下因维修或换机所产生的旧机或旧零配件的所有权归我方所有。
5. 特别提示：送保修产品前，请将保修产品中储存的数据自行备份，我方及维修服务商将不负责此类数据损坏或丢失的责任。

三、责任限额：

1. 本协议项下的责任限定为下列费用中最低的一种：
- 1)维修费用低于保修产品购买价格；

- 2)换机以类似功能的产品更换保修产品，但更换的产品价格将不超过原购买保修产品价格；我方将首选提供同品牌同型号产品，在由于停产等原因导致我方无法提供同品牌同型号产品的情况下，我方有权提供不多于三款类似产品供您选择，您不得要求其它品牌/型号的产品；如该更换产品价格超过原保修产品价格或我方与您就更换产品无法达成一致，我方有权选择只提供与保修产品价格等价的亚马逊购物折扣券，且该折扣券只能用于在亚马逊购物网站（www.amazon.cn）上购买替换产品。
- 2.对于意外保障服务，在意外保障服务期限内，保修产品因意外保障部分所发生的累计维修费用应低于保修产品购买价格。如费用达到或超过该产品的购买价格，您需支付超出部分，本协议就此终止。
- 3.保修产品换机后，本协议就此终止。

四、除外情形。

特别提示，下列情况不属于本协议下的延保涵盖的范围：

- 1.无厂家保修的产品；
- 2.应由厂家保修涵盖的维修或厂家已宣布召回的产品的维修；
- 3.附件和易耗品的更换或维修。易耗品指由您在保修产品寿命期内定期需要更换的零配件（包括但不限于电池、灯泡、保险丝及滤芯/尘袋、刀片）；
- 4.空调及洗衣机类产品进水管/排水管的破裂，空调氟利昂正常损耗；
- 5.因为故意损坏、保修产品未经授权的更改零配件或外围设备安装不当、产品安装不当、或保修产品超出使用说明书规定的适用范围等引起的损坏；
- 6.因自然原因或不可抗力（地震、洪水、降雨、台风、雷击、火灾、偷盗、动物）造成的损坏
- 7.为商用目的或供租赁使用的任何产品，包括但不限于：网吧的电脑或空调、营业场所的打印机或复印机、饮品店的榨汁机或咖啡机、办公室的微波炉或冰箱、火车站的电视或饮水机等。我方有权撤销有关此类产品的本协议并予以退款；
- 8.外观及装饰性零件的自然消耗、磨损及老化，包括但不限于外观塑料件或装饰性零件的刮痕、凹陷、生锈、开裂；机体零件缺失；
- 9.间接性、后果性或从属性损害或延迟提供本协议项下的维修（除非上述损害由于我方故意行为或严重疏忽造成的）；或保修产品在授权维修中心或等待零件期间出现的无产品使用；
- 10.保修产品的安装、设置费用、拆除或重新安装费用、维修期间租借产品的费用；
- 11.未经授权的维修和/或零件的更换，定期检查、保养或预防性维护；
- 12.由于运行零件失灵或损坏或由于本协议项下任何维修或更换造成的存储数据的损坏，包括储存于硬盘驱动及内部或外部可移动存储设备上的任何程序、数据、设置程序的损坏；
- 13.电视机发生的图像偏色/褪色；在海拔6000英尺或以上使用等离子电视机；亮度(包括重像)、像素与厂家参数不符；
- 14.保修产品中的软件故障及软件升级，保修产品被盗、抢或遗失；
- 15.空调普通延保不涵盖厂家保修期为7年及以上的空调产品。

五、其它条款：

1. 可转让性：

原购买人可将此延长保修的剩余部分同保修产品一起转让，本协议仍然有效。您须在转让时致电我方，向我方提供相关资料（包括协议编号、转让日期、被转让人姓名、完整地址和电话号码）以便我方对保修产品进行注册登记。

2.区域：

本协议区域仅限于中国大陆地区，不含香港、澳门及台湾。

- 3.因本协议或与之相关引起的争议，由当事人协商解决，协商不成的，应提交给中国国际贸易仲裁委员会，按其仲裁规则进行仲裁，仲裁地点为北京。仲裁裁决为终局，对您和我方均有约束力。

4. 撤销：

在同时满足以下条件的情况下：（1）我方在本合同项下未向您提供相关服务或产生任何费用；（2）您可返还原延保购买发票，且（3）在购买延保服务30天内，您可随时提前解除本合同，当我方收到该退还发票后，我方将全额退还已收取的费用；

如不能同时满足上述三个条件，本合同不能解除。即使发生产品转让，因解除本合同而应退还任何款项的，我方仍将退还给原购买者。

5. 数据存储和隐私：

您同意让我方使用和存储任何您提供的与延长保修协议有关的信息或数据，以履行我方在延长保修协议下的义务、内部会计、财务处理、或灾难恢复。除为本延长保修协议提供服务，我方未经您同意将不与任何第三方共享您的信息。

6. 全部协议：

本协议系双方之间的全部协议，本协议未包含的任何声明、承诺或条件均不得修改上述内容。

六、定义

1. “我方” 指本协议项下负有义务的安信龙咨询有限公司。
2. “您” 指本协议项下享有权利的保修产品的购买人及购买人的任何授权受让人。
3. “保修产品” 指您与本协议同时购买并受本协议保障的产品。

延保服务义务人：安信龙咨询有限公司

北京市朝阳区东四环中路56号远洋国际中心A座2008室

邮编：100025

服务热线：4008-907-378

本人已阅读并同意本协议所有条款，并且对于本协议的权利、义务关系与法律后果已经进行了了解，对相关条款的理解没有困难。本人特别声明，对于本协议中以黑体字显示的内容，本人已经加以了特别注意，认为不存在歧义。