

# 艾小象 AI 伴学机售后服务条款及处理流程



## 一、售后服务条款

### 1.1 品牌保障说明

艾小象作为专注儿童伴学领域的品牌，售后服务中心遍布全国，依托完善的线下服务网络与专业的线上服务团队，为每一位购买艾小象 AI 伴学机的用户提供全方位、高效便捷的售后保障，切实维护消费者合法权益。

### 1.2 七天无理由退货条款

为保障每位消费者的合法权益，本产品支持七天无理由退货，但需满足以下条件：

- 产品未拆封、未激活、未使用，外观无任何划痕、污渍，包装及配件（充电器、数据线、说明书、保修卡等）完好无损、齐全，不影响二次销售；
- 产品一经拆封、激活，或产生任何影响产品完好的外观痕迹（如划痕、磨损、污渍）、使用痕迹（如开机记录、内容下载、系统设置更改等）、数据类使用痕迹，将不再支持七天无理由退货，请您在拆封前仔细确认需求；
- 七天无理由退货期限自您签收产品之日起计算，需在期限内提交退货申请并完成产品寄回，逾期将不再受理；
- 退货时需一并寄回产品所有原装配件及包装，若配件缺失或包装损坏，将

根据缺失/损坏程度扣除相应费用。

### 1.3 保修服务条款

1. 保修期限：艾小象 AI 伴学机主机保修期限为 1 年（自签收之日起计算），原装配件（充电器、数据线等）保修期限为 3 个月，具体以产品保修卡标注为准；

2. 保修范围：在保修期限内，产品因自身质量问题（非人为损坏）出现无法正常开机、系统故障、硬件故障（如屏幕失灵、喇叭异常、充电故障等），可享受免费维修、更换零部件服务；

3. 不保修范围：

- 人为损坏，包括但不限于摔落、碰撞、进水、挤压、私自拆机、改装、root 等操作导致的故障；
- 产品外观磨损、划痕、污渍等非功能性损坏；
- 未按产品说明书操作导致的故障；
- 保修卡丢失、涂改，或产品序列号与保修卡不符；
- 不可抗力（如地震、火灾、洪水等自然灾害）导致的产品损坏；
- 超出保修期限的产品故障。

### 1.4 其他售后保障

1. 售后咨询：提供 7×12 小时 400 电话售后咨询服务（详见官网联系方式），解答产品使用、售后流程、故障排查等相关问题；

2. 维修时效：服务中心接收故障产品后，一般故障 3-5 个工作日内完成维修，复杂故障 7-10 个工作日内完成（特殊情况将提前告知用户）；

3. 备件保障：艾小象售后中心储备充足的原装备件，确保维修过程高效顺畅，更换的零部件均为艾小象原装正品，更换后零部件保修期限随主机剩余保修期限计算；

4. 隐私保护：在售后维修、退货过程中，将严格保护用户个人信息及学习机内存储的儿童学习数据，未经用户允许，不泄露、不篡改任何相关数据。

## 二、售后服务流程

### 2.1 七天无理由退货流程

- 申请退货：自签收产品之日起 7 天内，用户可通过购买平台（电商平台、线下门店）提交退货申请，说明退货原因，并上传产品外观、包装、配件的完整照片；
- 审核确认：售后工作人员将在 24 小时内审核退货申请，核对产品是否符合七天无理由退货条件，审核通过后，告知用户退货地址及注意事项；
- 产品寄回：用户在收到审核通过通知后，3 天内将产品及所有原装配件、包装一并寄回指定退货地址，寄回时请妥善包装，避免运输过程中损坏；
- 验收退款：售后中心收到寄回产品后，将在 3 个工作日内完成验收，确认产品符合退货条件后，办理退款手续，退款将原路返回至用户支付账户，到账时效以支付平台规则为准。

### 2.2 保修维修流程

- 故障咨询与申报：用户发现产品故障后，可直接拨打 400 售后电话咨询故障排查方法，若无法解决，提交维修申请，说明故障现象、产品型号、购买时间及个人联系方式；
- 故障诊断：售后工作人员将根据用户描述的故障现象，进行远程诊断，判断故障类型（简单故障可远程指导解决，复杂故障需寄回维修）；
- 维修方式选择：  
统一维修入口：用户拨打 400 售后电话，获取指定维修中心地址，将产品及保修卡、购买凭证一并寄回，寄回运费由用户先行垫付，维修完成后，艾小象承担寄回运费（人为损坏除外）。

- 故障维修：维修中心收到产品后，将进行全面检测，确认故障原因，根据保修条款进行免费维修或更换零部件，维修过程中若发现故障属于不保修范围，将及时告知用户，提供维修报价，经用户确认后再进行维修；
- 维修完成与返还：维修完成后，售后工作人员将及时通知用户，将在 24 小时内安排寄回，用户收到产品后，可开机检测故障是否解决。

### **2.3 售后咨询渠道**

艾小象官方售后电话: (详见官网) , 所有售后咨询、维修申请、故障反馈均通过该电话办理。

### **2.4 注意事项**

- 办理退货、维修时，需提供有效购买凭证（发票、订单截图等）及保修卡，否则将影响售后流程办理；
- 寄回产品时，请务必备份产品内的个人数据及儿童学习资料，售后维修过程中可能会清除产品内数据，艾小象不承担数据丢失责任；
- 若产品在保修期限内出现多次同一故障，经维修后仍无法正常使用，用户可凭维修记录，申请更换同型号产品（具体以售后审核为准）；
- 本售后服务条款及流程最终解释权归艾小象所有，如有调整，将通过艾小象官方渠道公示，公示后生效。

**2026-4-27**

**以下为空白**