诺亦腾动作捕捉产品
售后服务手册

Version 1.2

2023 年 11 月

Copyright © 2015-2023 Beijing Noitom Technology Ltd.

前　言

本手册是用来阐述北京诺亦腾科技有限公司在对自主研发的动作捕捉产品进行维修服务时的职能、义务和责任。由于情况的变化，北京诺亦腾科技有限公司根据需要享有对本手册进行订正、修改和最终解释的权利。

请您仔细阅读本手册，从中您可方便地了解我司提供的各项专业的售后服务。更多信息内容，您还可浏览我司网址：http://www.noitom.com.cn/

一． 服务准则

尊敬的用户，感谢您选择北京诺亦腾科技有限公司（下称“诺亦腾”）自主研发的动作捕捉产品。我们将秉承“耐心细致的沟通、全面专业的服务，真诚对待每一位客户”这一准则来服务我们的每一位用户。

二． 服务政策

1. 保修政策

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》以及《微型计算机商品修理更换退货责任规定》、《消费者权益保护法》及其他适用消费者保护法律和法规的有关要求，消费者购买诺亦腾产品后按照如下规定享受保修服务。

1.1 有限保修期定义

我们保证在有限保修期内（下称"保修期"）产品将根据我们的产品说明保证的功能，在正常使用的情况下有效地发挥作用。如果产品需要诺亦腾的软件或服务来达到保证的功能，我们将在保修期内提供并保持软件和服务的可用性。在保修期内，诺亦腾有权对软件或服务进行更新、修改或限制。一些诺亦腾产品可能需要定期更新相关软件/硬件以确保完整的功能。

你在收到新产品 7 日内，发生性能故障，您可以选择退货、换货或维修；自收到新产品 15 天内，发生性能故障，您可以选择换货或者维修；超过 15 天，发生性能故障，你可以享受有限保修服务。

1.2 保修期开始日期

自产品订单日起，保修期开始日期以发票日期为准。当您从诺亦腾或经诺亦腾授权的代理商购买全新包装的动作捕捉产品时，您有权根据本条款享受有限保修。此种保修服务不能单独转让，并且不适用二手的产品或从非诺亦腾授权代理商处购买的产品。诺亦腾国际公司（Noitom International, Inc.）销售的产品亦不适用本保修政策。

1.3 保修凭证

产品保修凭证以产品保修卡和购买发票为准。消费者丢失发票和产品保修卡，且不能

提供发票底联或者发票（底联）复印件等有效证据，则保修起始日期以产品 SN 码在诺亦腾系统中显示的出厂日期向后顺延 90 日。

2. 保外的售后服务收费标准

2.1 保外售后服务范围：

1) 所有非保修期内的服务

2) 在保修期内，但非因产品质量而导致的服务，如用户使用不当等原因导致的服务

2.2 保外售后服务项目及标准：

所有北京诺亦腾科技有限公司销售的动作捕捉产品，当原有售后服务合同期结束后，如未购买延保则自动转为保外售后服务。保外售后服务产生的收费项目及收费标准如下：

1) 检测费：400 元/套

2) 维修工时费：80 元/小时

3) 配件费：以诺亦腾实际维修产生的费用为准。

4) 快递费：服务过程中如需快递，由客户自行解决。

三． 售后服务联系方式及工作时间

如您需要北京诺亦腾科技有限公司的动作捕捉产品售后服务，可通过以下途经联系我们：

1. **售后官方微信公众号：NoitomService（诺亦腾售后服务）**
2. **400 服务热线电话：400 107 8298**
3. **售后邮箱：noitom_service@noitom.com**

当您通过以上方式提出售后服务需求时，请提供以下信息，以便我们的工程师尽快了解情况，为您提供服务：故障描述（软件版本、设备 SN/PN 码、故障现象等）

北京诺亦腾科技有限公司的产品售后部门正常工作时间如下：

周一至周五：9:00——18:00（国家法定节假日除外）

四． 售后服务付款方式

我司将针对具体服务内容收取相应设备维修费及技术服务费，并依据您提供的发票信息、邮寄地址，开具纸质增值税普通发票并邮寄给您。发票周期：付款后 7 个工作日。具体付款方式如下：

- 对公账户：北京诺亦腾科技有限公司
- 账号：1100 6023 9018 1701 30894
- 银行名称：交通银行股份有限公司北京阜外支行
- 行号：301100000082
- 对公支付宝账号：perception@noitom.com

五． 特殊说明条款

我司有限保修政策不适用于(购买 NoitomCare 服务计划的产品除外)：

1. 由于正常磨损或正常老化而导致产品外观的任何恶化或损坏；
2. 消耗性部件，如织物、电池或保护膜等随时间推移而耗损的部件;
3. 因不正当使用、事故（如意外的物理碰撞、高温、接触液体、食品或其他污染物、地震或其他外部原因等）造成的损害，以及疏忽、滥用、变更、不正当或 未经授权的修理、擅自拆卸、修理、篡改，或使用不适当的设备、工具、软件、服务或其他未经授权的第三方物品;

4. 因电涌或其他电流问题引起的故障，而非产品本身的故障;
5. 因未按诺亦腾发布的产品说明书指引使用和操作所造成的商品质量问题；
6. 二手或转售的产品;
7. 从非诺亦腾或者诺亦腾授权的经销商（包括未经授权的网上拍卖）中购买的产品；
8. 因任何诺亦腾或诺亦腾授权维保商以外之人或单位提供服务（包括升级和扩展）而造成的损坏；
9. 违反当地法律、法规或者条例使用本产品的;
10. 产品特性或性能参数与使用的软件、服务、测试环境等相关，不属于产品保证的功能；
11. 其它不可抗力造成的损失。
12. 此保修不承诺诺亦腾销售的产品不存在任何瑕疵，诺亦腾否认以下声明：诺亦腾能够维修适用本保修的任何产品或能够更换产品，且不会对程序或数据造成危险或丢失。
13. 涉及再次购买新设备（非换货）、软件系统版本升级等需求时，不属于售后服务范畴。