

# 酷冷至尊（上海）科技有限公司

## 产品保修规范

### 1. 保修原则

#### 1.1 Cooler 产品保修

1.1.1 STD Cooler (i30、i50、i50c、z30、z50、z70、i70、i70c): 质保期为二年。

1.1.2 压固类 Cooler 质保期为一年: 一年内换新。

1.1.3 热管 Cooler: 两年质保, 只换不修。

1.1.4 幽灵撕裂者 (D7PN) 五年质保。

1.1.5 冰神系列: 冰神 120XL、冰神 240M、冰神 280L: 五年质保, 只换不修。

Maker 240、Maker 8: 五年质保。

冰神 B 系列&G 系列: 两年质保, 只换不修。

冰神 II 系列: 五年质保, 只换不修。

其它系列: 两年质保, 只换不修。

1.1.6 单体风扇 FP120: 五年质保, 只换不修。

北极光、蓝旋风、镰刀流: 三年质保, 只换不修。

其它系列: 一年质保, 只换不修。

MasterFan PRO 系列: 五年质保, 只换不修。

MasterFan Regular 系列: 二年质保, 只换不修。

MasterFan Lite 系列: 二年质保, 只换不修。

1.1.7 导热膏: 一经拆封, 不能退换。

#### 1.2 Notepal 产品保修

1.2.1 质保期为 3 年: 一年内换新, 第二年至第三年免费维修。

#### 1.3 电源产品保修

1.3.1 V 系列 850W 以上电源: 质保七年, 一年内换新, 第二年至第七年内免费维修;  
其余 850W 以下电源: 质保五年, 一年内换新, 第二年至第五年内免费维修。

1.3.2 GM、GXII、金牌 VS、G 系列: 质保五年, 一年内换新第二年至第五年内免费维修。

1.3.3 战剑 II、雷霆 II、新雷霆 所有型号: 三年质保, 三年内换新。

1.3.4 战斧 3 代所有型号：三年质保。

1.3.5 V GOLD 系列：三年换新，第四年至第十年保修。

1.3.6 V 系-白金：三年换新，第四年至第十年保修。

1.3.7 Masterwatt Lite 所有型号：三年换新。

1.3.8 Masterwatt Maker：Masterwatt Maker 1200，三年换新，第四年至第七年保修；  
Masterwatt Maker 1200 MIJ：十年质保。

1.3.9 MWE BRONZE 所有型号：第一年换新，第二年至第三年保修。

1.3.10 MWE GOLD 所有型号：第一年至第三年换新，第四年至第五年保修。

## 1.4 电竞保修

1.4.1 键盘、鼠标、耳机 所有型号：两年质保（天猫官方店&京东 15 天换新，渠道代理 15 天+3 个月换新）。

## 1.5 机箱产品保修

1.5.1 质保期为二年，二年内保修。

## 2. 保修期

2.1 所有产品保修期皆以产品序号条形码进行保修期的计算。

## 3. 保修条件说明

请注意 Cooler Master 的产品售后服务保证不是无条件担保的保修，任何维修过后的产品零件都属于 Cooler Master 的财产，保修不包含任何产品中软件部

份或是产品损坏造成的意外、产品的误用、碰撞、进液、滥用、错误安装、产品规格和非产品正确用法、自然或人为灾难、未经 Cooler Master 授权的改变、维修、重组与变更，因此，请各代理于决定受理购买用户的不良品前，请先确认购买用户的不良品符合本产品保修规范。保修并不涵盖以下范围：

3.1.1 与生产过程无关的损坏。

3.1.2 任何不适当的环境或是非正常使用。

3.1.3 任何未经由 Cooler Master 授权的维修、改变；或是序号或保修贴纸已被变更、毁损、与涂改与移除的产品。

3.1.4 任何不当使用、恶意破坏以及所有来自于非正常运作的故障，如滥用、误用、疏忽、火灾、水灾、闪电或者其他天灾、商业或工业使用、没有依照产品的指示安装与人为因素造成的损坏。

3.1.5 Cooler Master 组件、非产品本身相关用途以及其他非 Cooler Master 产

品皆不适用于本产品保修规范中，欲了解其他产品服务请购买用户洽询相关制造商或销售的店家。

3.1.6 任何运送或是搬运过程所中的造成损坏与故障（索赔必须向其货运公司提出申请）。

3.1.7 产品正常磨损或正常老化导致的缺陷。

3.1.8 自行维修或由非 Cooler Master 授权维修的产品。

3.1.9 非 Cooler Master 授权维修的产品不属于 Cooler Master 的售后保修范围。

3.2 Cooler Master 不保证我们的产品会百分百的迎合购买用户的需求，去选择符

合购买用户需求的产品将是购买用户的责任。Cooler Master 将不接受购买用户不合理的退换货要求。

3.3 将产品运送到 Cooler Master 须由购买用户负担运费，Cooler Master 则将负责产品运送给购买用户的运费。

3.4 Cooler Master 拥有保留、更换、维修与保修 Cooler Master 产品的权利。

#### 4. 当地法令赋予的保固

Cooler Master 将提供购买用户明确具体的法律权利，购买用户将同时拥有所在地法律所赋予的保障权利。

#### 5. 保修范围

##### 5.1 保修范围及程序

5.1.1 外箱保持完好，但产品破损或变形。（需提供产品外箱、SN 码、产品变形图片）

5.1.2 外箱破损或变形且产品破损或变形，请各代理于签收货时签在物流收货单上注明损坏状况及数量或拒收，未及时发现，须在收货之日起三日内向 Cooler Master 相关人员提出并附照片辅证。

5.1.3 外箱破损或变形且产品良好，请各代理于签收货时签在物流收货单上注明损坏状况及数量或拒收，未及发现的，必须在收货之日起三日内向 Cooler Master 相关人员提出，并附照片辅证。

5.1.4 因功能性不良可向 Cooler Master 描述问题点或提供照片，由 Cooler Master 判定及决定处理方式。

5.1.5 所有不良产品需将不良实物退回至 Cooler Master 指定地点，才给予保修，特殊情况经 Cooler Master 认可后，可不退不良实物，比如：配件、损坏、有据可查的运输原因所造成的损坏等，Cooler Master 有权要求代理提供不良产品照片。

5.1.6 因运输原因造成包装受损，Cooler Master 将提供新包装予代理；因运输原因造成产品本体受损，Cooler Master 将提供新品或新配件给代理，但代理需提供收货时的拖运单

SHAN  
上海

的留底联以及损坏的照片作为辅证。

5.1.7 所有返修品需做好保护，同时外箱标识清楚。

5.1.8 所有返修需求须在返回 Cooler Master 前上传 ERMA 系统，退回的返修清单必须有 RMA NO。

## 5.2 不保修范围

5.2.1 产品过保修期，不在保修范围内。

5.2.2 产品在购买用户手中使用过后，因人为操作不当所导致外观或功能不良将不免费保修。

(例如： 断裂，凹陷 破损，划伤，产品进水或浸入液体等 )

5.2.3 产品在购买用户使用中未经 Cooler Master 允许，私自拆卸维修。

5.2.4 产品退回后经检测为 NDF，将原物返还列入不保修，且购买用户需承担所有运输。

## 5.3 有偿维修

5.3.1 产品不在保修范围内需修护，购买用户需支付维修成本费及运费。

## 5.4 假货处理

5.4.1 经 Cooler Master 确定产品为假货，则不予保修，且假货产品不予退还，将交由工商局管理机关处理并追究相关责任。

## 6. 保修对象

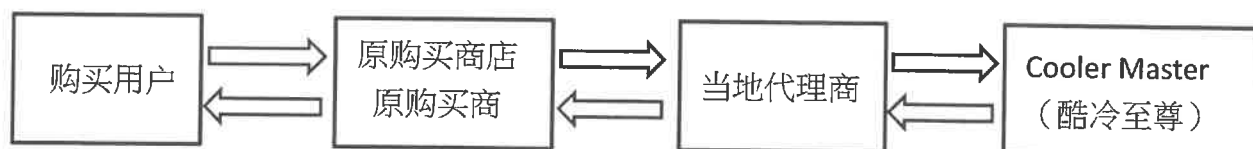
所有 Cooler Master 签约代理商。

## 7. 免责与不承诺条款

Cooler Master 唯一的责任与义务是在保修规范之内，去限定不良产品维修或是换货的选择，Cooler Master 不会在任何情况下，负有购买用户或是发生的事件的间接损害责任、及第三者责任（包括但不限于， 损害起因于生意的营运障碍和损失），或者与产品有关系的侵权行为责任，或者起因于产品的使用或拥有方面的责任。

## 8. 售后流程

所有购买用户之售后服务，保修期限内请购买用户先接洽原始购买商店，由原购买商店来为购买用户提供售后服务，若需退还检修，原购买商店将会优先通知对应代理商来接手处理产品检修服务，请通知购买用户依循管道利于就近服务。一般售后服务规则如下：



## **9.RMA 返还时效**

9.1 Cooler Master 的 RMA 返还时效以 Cooler Master 签收快递时间计算，正常 RMA 件 15 天内处理完并安排物流返还，有以下情形以实际沟通时效为准：

9.1.1 代理退回 RMA 型号或数量不符、单据有误；

9.1.2 RMA 折换型号的库存不足或有需调货情况（由 Cooler Master 与购买用户沟通时效为准）；

9.1.3 法定节假日：如国庆、春节长假，Cooler Master 会提前发出时效影响邮件。