

---

## 苏宁腕表三包服务规范

### 一、定义

1、“腕表三包”服务，是指消费者在苏宁平台购买腕表类商品后，商家承诺当腕表出现如下质量（性能故障）问题时，依据服务规范在承诺的时效内向消费者提供退货、更换、维修、保养的服务。

2、质量（性能故障）问题是指：

（1）腕表机芯：因零件制造缺陷、装配质量不高引起的停走或走时不正常、自动失灵、日历及其它功能出现故障（因人为原因使用不当造成的零件损坏除外）；

（2）腕表内部件：如表头及表头组成件、内部饰品、电池等因非运输及非人为因素导致的脱落或损坏；

（3）腕表外观件：因制作工艺出现如表壳不对称、表面刻度不全、镀层起泡泡脱片等非人为使用导致的缺陷；

（4）在符合产品标注的防水范围及使用场景内，因正常佩戴造成出现表镜起雾、表头进水、表头渗水等情况；

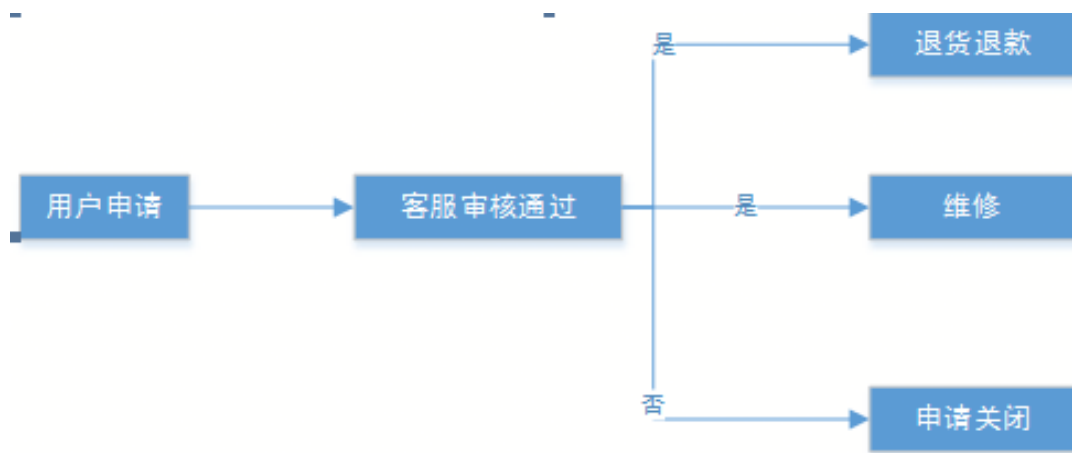
（5）经消费者所在地消费者协会认定或具有 CMA 资质的质检机构（如深圳市计量质量检测研究院、深圳市腕表质量检验中心等）检测鉴定存在质量（性能故障）问题的。

### 二、权益保障

#### 1、申请路径

消费者可通过“我的订单”-“退货/退款”或“申请售后”-选择退货原因商品质量问题等相关原因发起“腕表三包服务”服务申请。

#### 2、申请流程



### 3、权益内容

| 时间   | 自签收次日零时起算至 7 日 24 时止                                                    | 自收货起 8 日零时起算至 15 日 24 时止   | 自签收后第 16 日零时起算至第 N 日（保修期以说明书为准） |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 内容   | 可选维修、更换或退货                                                              | 可选维修、更换，符合如下“特殊情形”的支持退货退款； | 可选维修，符合如下“特殊情形”的支持退货退款；         |
| 特殊情形 | 1、非人为原因出现的商品问题，当经两次或两次以上服务（更换或维修）仍无法正常使用的，消费者可选择退货，商家需支持退货退款；           |                            |                                 |
|      | 2、换货无货时可退货。                                                             |                            |                                 |
| 特殊说明 | 享受无理由退货时注意：                                                             |                            |                                 |
|      | 1、自签收后起七日内，商品未经使用和佩戴，保证商品完好，且商品必须处于原始状态，手表镜面，表带等贴膜完好无损；                 |                            |                                 |
|      | 2、商品及附件（表盒、保卡等）应保持完整；商品外包装应完整、标配配件、赠品（如购买时有赠品）或说明书应完整，保修凭证和发票任一不能缺失或涂改； |                            |                                 |
|      | 3、购买皮表带的顾客，在不确定是否喜欢前请勿佩戴以及将表针插入表带的表孔中，因皮表带佩戴后产生痕迹和表孔磨损不能进行退货。           |                            |                                 |

### 4、注意事项

(1) 手表使用者各不相同，因震动、受磁等外力因素影响，引起快慢误差超

过标准,属使用中正常现象,不属质量(性能故障)问题,商家可帮助免费调整。当经二次及以上调整仍未达到标准,服务时效内商家需为消费者免费检测或更换有关零部件(误差标准:机械表瞬时日差每日 $\pm 45$ 秒;石英表每日 $\pm 0.5$ 秒)。

(2)消费者应当在签收货物后24小时内针对腕表外观件(如壳、面、表把、玻璃、表面字块、商标、外观固定件及表带等)进行检查,若因非人为原因导致的自然松脱需及时拍照并上传反馈给商家。因维修或保养由商家使用机械工具拆卸的外观件在服务时效内出现自然松脱,经二次以上修理,仍不能正常使用,并能用手拆散属不合格,商家需免费更换该部件。

(3)对没有刻印有防水字样或标志的手表属非防水手表。注明防水字样和标志的手表应耐压按照标识的压力(后盖和柄头处有防水胶圈,表玻璃与表壳连接无缝隙)具备一般日常生活中洗手、洗脸等偶尔受水溅碰的防水作用,但不应在洗澡、桑拿、游泳等场合中使用(具有特殊说明的手表除外),当因人为原因使用不当出现进水起雾等现象,商家可协助予以清除,零件锈蚀需配换的,相关费用由消费者自行承担。

(4)服务时效内因质量(性能故障)问题需放置修理的,商家需认真填写修理记录,且服务时效顺延(即加上修理时间)。

商家修理时间为30个工作日,服务时效内因质量(性能故障)问题需换货的,服务时效自消费者签收次日零时起重新计算。

(5)消费者选择换货时,商家应当自签收被更换商品的次日零时起三个工作日内发出更换商品。

### 三、消费者需知

1、一切因消费者人为原因使用不当导致商品受到碰撞、震动、进水、接触化学品、遇强磁场影响、自行拆卸等造成损失的不属于服务内容范围。服务时效内商家可协助解决,相关配换所产生费用由消费者自行承担。

2、人为原因造成的损坏场景包括但不限于:

- (1)佩戴时未根据说明书要求使用,如进行游泳、洗澡等造成的进水进气;
- (2)佩戴过程中出汗或接触到其他腐蚀性物质等造成的损坏;
- (3)佩戴时未根据说明书要求使用,极端天气使用手表造成的损坏(+60度,-10度);
- (4)人为撞击或高处落下造成的损坏;

---

(5) 手表与强磁场接触造成的机芯走时误差；

(6) 佩戴时未根据说明书要求使用，蛮力调时间造成的机芯内部损坏；

(7) 晚上 21 点至凌晨 3 点之间拨动日历造成的内部齿轮损伤。

3、以下服务内容在服务时效内因非人为原因使用不当的情况下商家不得收费：

(1) 机械腕表齿轮损坏、发条断等零件配换；

(2) 石英腕表电池无电。

4、在规定时限内因质量（性能故障）问题产生的维修或换货均为免费服务，服务包含但不局限于邮寄运费、更换零配件等。

5、产品鉴定：因消费者自行对产品真伪进行质检而产生的费用由消费者承担；若是产品存在假冒伪劣问题，消费者需提供相关购买记录及权威机构的鉴定报告，该费用由商家承担。