

传感器产品质保政策

(适用于 3000 系列：传声器、前置放大器、传声器套装、仿真嘴、仿真耳、仿真耳套装、声校准器)

发布方	CRYSOUND (以下简称“本公司”)	版本	V1.0
适用地区	全球 (如与当地强制性消费者保护法规冲突, 以当地法规为准)	语言	中文

1. 政策概述

本质保政策用于说明本公司对以下产品提供的“十年有限质保”范围、条件与服务流程。本政策仅针对产品在正常使用、安装与维护条件下出现的材料或工艺缺陷提供质保服务；不构成对特定用途适用性的保证。

2. 适用产品

本政策适用于 3000 系列以下产品类别 (以产品铭牌/序列号可追溯为准)：

- 传声器
- 前置放大器
- 传声器套装
- 仿真嘴
- 仿真耳
- 仿真耳套装
- 声校准器



3. 质保期限与起算

3.1 质保期限

产品类别	质保期限	说明
3000 系列传声器	10 年	覆盖传声器本体及出厂装配的关键部件（不含易耗品）。
3000 系列前置放大器	10 年	覆盖电子模块及出厂装配的关键部件（不含易耗品）。
3000 系列传声器套装	10 年	套装内各主体设备按各自类别执行；随机附件按“附件/耗材”规则。
3000 系列仿真嘴	10 年	覆盖主体设备、机械结构、连接件的制造缺陷；正常磨损件除外。
3000 系列仿真耳	10 年	覆盖机械结构与内置传感组件（如适用）；转接器、密封件等按耗材规则。
3000 系列仿真耳套装	10 年	套装内各主体设备按各自类别执行；随机附件按“附件/耗材”规则。
3000 系列声校准器	2 年	覆盖声校准器本体及出厂装配的关键部件（不含易耗品）；转接器、数据线等按“附件/耗材”规则。
附件/耗材	6 个月	如防风罩、线缆、转接头、密封圈、可更换耳廓、包装等；按购销合同/单独说明执行。

3.2 起算方式

以出库/交付日期起算，若无出库/交付日期则以最终用户购买日期（以合同为证）起算。

若无法提供有效凭证，则以产品出厂日期或序列号可追溯的最后日期作为起算依据。

4. 质保覆盖范围

在质保期内，如经本公司确认属于材料或工艺缺陷，本公司将提供以下一种或多种服务：

- 免费维修（含必要的零部件与工时）

- 自客户签收之日起 90 日内，如产品经确认无法维修的，本公司有权选择为客户更换同型号产品；如原型号停产或无法提供的，本公司有权更换为性能不低于原型号的产品。更换产品可为全新产品或经认证的翻新/再制造产品。
- 自客户签收之日起 90 日内，如产品经确认既无法维修亦无法更换的，客户有权申请退货，本公司将按照相关流程办理退货事宜
- 定制产品或项目产品按合同执行

典型可覆盖情形（不限于）：

- 在规定供电与安装条件下，产品自发失效或无法正常工作
- 关键性能指标显著偏离出厂规格，且经排除外部因素后确认由制造缺陷导致
- 连接器、内部焊接、封装等工艺问题导致的故障

5. 不在质保范围（免责条款）

以下情况不属于质保范围；本公司可提供有偿维修/校准服务（如可行）：

- 误用、滥用、跌落、挤压、液体浸入、腐蚀性气体/盐雾环境导致的损坏
- 超出产品规格的供电、过压/反接、静电放电（ESD）、雷击、浪涌等外部电气因素
- 未按说明书进行安装、连接、接地、密封或维护，导致的故障或性能异常
- 未经授权的拆机、改装、固件改动，或由非本公司/授权服务商维修导致的问题
- 序列号/铭牌缺失、涂改或无法识别
- 正常磨损、外观划痕（含传声器振膜划痕）、颜色变化、消耗/可更换部件老化（如防风罩、线缆、密封圈、可更换耳廓等）
- 因运输、仓储不当造成的损坏（若由承运方责任引起，应向承运方索赔）
- 因第三方设备/软件/系统兼容性问题导致的使用异常（本公司可协助排查）
- 规格范围内校准偏移属于计量学常见现象且不构成制造缺陷；校准/复校通常为有偿服务（见第 9 条）

6. 质保服务方式与判定原则

6.1 服务方式

- 远程支持：指导接线、供电、设置与环境排查，必要时提供测试步骤
- 返厂检测：对故障样品进行检测、定位与判定（含必要的计量验证）



- 维修/更换：按第 4 条执行；更换零部件或整机后，原质保期不延长

6.2 判定原则

本公司将基于：产品序列号追溯信息、使用条件说明、外观与电气/声学检测结果、必要的拆解分析等进行判定。如发现外部因素或人为因素导致的故障，将不适用免费质保。

7. 质保申请

7.1 申请材料（建议一次性提供，以加快处理）

- 产品型号、序列号（照片）
- 购买凭证（发票/合同/收据）或交付证明
- 故障现象描述（发生场景、频率、环境条件、供电与连接方式）
- 可复现的测试记录（如频响、灵敏度、噪声、失真或系统截图/波形）
- 收/发货信息与联系人

7.2 包装与运输要求

- 使用原包装或等效防护包装，确保运输过程中不受冲击、挤压与受潮
- 对传声器与耦合器等精密接口加装保护盖/防尘帽，避免螺纹或密封面损伤
- 在包装内放置故障说明

8. 运费、关税与服务地点

8.1 运费承担（默认规则，可根据合同/地区政策调整）

- 质保范围内：用户承担寄送至本公司/授权服务点的往返运费
- 非质保范围：用户承担往返运费及相关费用；如用户放弃维修，本公司可按原样退回
- 跨境服务可能产生关税、清关手续费或税费；除非合同另有约定，相关费用由用户承担

8.2 服务地点

本公司将根据用户所在地区、产品类型与备件情况，安排就近服务点或返厂服务。

9. 校准、计量与性能验证

传声器与仿真装置属于计量设备，性能会随环境、测量不确定度等因素产生轻微漂移。除非检测确认漂移由制造缺陷导致，否则“校准/复校、计量证书更新、出具第三方溯源证书”等通常不包含在免费质保内，本公司可提供有偿校准与验证服务。

建议：

- 对计量用途的传声器/仿真装置，建议至少每 12 个月进行一次校准或按体系要求执行
- 在高湿、高温、强振动或频繁拆装环境使用后，建议进行验证或复校

10. 责任限制

在适用法律允许的最大范围内，本公司对本政策项下的责任仅限于维修、更换，且不超过用户为该产品支付的实际购买金额。本公司不对任何间接损失、附带损失、惩罚性损失、利润损失、业务中断、数据丢失等承担责任。

11. 其他条款

- 本政策为有限质保，除本政策明示内容外，本公司不作出任何其他明示或默示保证。
- 如当地强制性消费者保护法律对质保期限或权利义务另有规定，以当地法律为准；本政策不影响用户依法享有的法定权利。
- 本公司保留对本政策进行更新的权利；更新版本自发布之日起生效，但不追溯削减用户已获得的权益（法律允许范围内）。

12. 联系方式

如需申请质保或技术支持，请通过以下联系方式或直接联系销售人员：

杭州总部

电话：0571-88225128

邮箱：info@crysound.com

地址：杭州市余杭区仙桥路 10 号

网站：www.crysound.com.cn

