

维修服务条款和协议

欢迎您选择河南疯牛电子科技有限公司服务

河南疯牛电子科技有限公司（以下简称疯牛手机维修）提醒您在选择疯牛手机维修促成您与工程师维修服务之前，请认真阅读本《疯牛手机维修服务条款和协议》（以下简称“协议”），确保您充分理解本协议中各条款，特别是免除或者限制责任的条款、管辖与法律适用条款，以及开通或使用某项服务的单独协议。除非您已阅读并接受本协议所有条款，否则请勿使用疯牛手机维修提供的服务。您在疯牛手机维修使用预约、查询、下单、检测、维修等本协议所涉及的行为，将视为您已阅读、理解并同意本协议的约束。如果您未满18周岁，请在法定监护人的陪同下阅读本协议。

一、【协议的范围】

1.1 协议适用主体范围

本协议是您与疯牛手机维修之间关于您使用疯牛手机维修服务所订立的协议。“用户”是指疯牛手机维修服务的使用人，在本协议中更多地称为“您”。

1.2 本许可协议指向内容

本协议项下的服务是指由疯牛手机维修促成您与工程师并由工程师向用户提供的包括但不限于移动电子设备上门检测或维修、到店或地推现场维修、快递寄修等，并由用户向疯牛手机维修支付报酬的服务（以下简称“本服务”）。

1.3 协议关系及冲突条款

本协议由疯牛手机维修根据服务的优化和升级需要不定期做更新，更新后的协议条款一旦公布即代替原来的协议条款，恕不再另行通知，用户可在本网站查阅最新版协议条款。在疯牛手机维修修改协议条款后，用户可以致电疯牛手机维修客服了解更新后的协议内容，如果您不接受修改后的条款，请立即停止使用疯牛手机维修提供的服务，如您继续使用疯牛手机维修提供的服务将被视为接受修改后的协议。

二、个人隐私信息保护

2.1 为了能向您和其他用户提供更具针对性的、更好的服务，疯牛手机维修需要在您使用服务的过程中，填写或提交一些必要隐私信息，个人隐私信息是指涉及用户个人身份或个人隐私的信息，比如您的真实姓名、性别、手机号、手机设备识别码、详细地址等。

2.2 如用户使用疯牛手机维修服务，代表您同意允许疯牛手机维修收集、存储及使用这些必要隐私信息，如用户提交的信息不完整或不符合法律法规的规定，则用户可能无法使用本服务或在使用本服务的过程中受到限制。

2.3 尊重和保护您的个人隐私信息是疯牛手机维修的一贯制度，疯牛手机维修将会采取技术措施和其他必要措施，确保您的个人隐私绝对安全，防止在本服务中收集的您的个人隐私信息泄露、损毁或丢失。

2.4 疯牛手机维修未经您的同意不会向任何第三方平台公开、透露您的个人隐私信息。但以下特定情形除外：

2.4.1 法律法规、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求外，疯牛手机维修不会主动公开披露您的个人信息。如果存在其他需要公开披露个人信息的情形，疯牛手机维修会先征得您的明示同意。

2.4.2 您将个人隐私信息告知他人或与他人共享个人隐私，由此导致的任何个人隐私泄露，或非疯牛手机维修原因导致的个人隐私泄露。

2.4.3 用户自行向第三方公开其与疯牛手机维修服务中涉及的个人隐私信息。

2.4.4 用户与疯牛手机维修及合作维修单位之间就服务使用需要而达成协议，疯牛手机维修因此向合作维修单位共享用户个人隐私信息。

2.4.5 黑客攻击、电脑病毒及其他不可抗力事件导致您的个人隐私信息的泄露。

2.5 对您信息的使用及披露，疯牛手机维修仅把您的个人信息用于提供服务的目的，用户同意疯牛手机维修可在以下事项中使用用户的个人隐私信息：

2.5.1 疯牛手机维修及时向您发送重要通知，如个人服务信息、订单进程、本协议服务条款的变更；

2.5.2 疯牛手机维修内部进行数据调研、分析和研究，用于改进疯牛手机维修的产品、服务和用户体验；

2.5.3 依本协议约定，疯牛手机维修管理、审查用户信息及进行处理措施；

2.5.4 适用法律法规规定的其他情形下。

2.6 用户确认，其地理位置包含的省份、直辖市、自治区信息（以下简称“地理位置信息”）为非个人隐私信息，用户成功预约疯牛手机维修服务视为确认授权疯牛手机维修提取、公开及使用用户的地理位置信息。用户地理位置信息将作为用户公开资料之一，由疯牛手机维修向其他用户公开。如用户需要终止向其他用户公开其地理位置信息，可随时联系疯牛手机维修客服说明。

2.7 为了改善疯牛手机维修的服务，向用户提供更好的服务体验，疯牛手机维修或可会自行收集用户的非个人隐私信息。

三、关于数据保护的权责

3.1 疯牛手机维修有着严格的流程监管制度，工程师不得以维修以外的任何理由转移、查阅、调用客户设备里的任何数据，但疯牛手机维修不排除因不可控因素而造成检修设备、数据泄露的任何可能。

3.2 建议您于工程师维修前备份并清除待检修设备的敏感数据，尤其是涉及系统问题、内存更换等服务务必备份全部数据。疯牛手机维修不承担该设备于维修过程中因数据丢失、泄露等因素而造成的任何损失及责任。

四、关于快递寄送的权责

4.1 用户需要疯牛手机维修以邮寄方式寄送维修设备时，均默认授权疯牛手机维修指定的顺丰速运为您提供相关物流服务。若您正常付费完成下单服务，疯牛手机维修将不收取您寄送双程的快递费用。若疯牛手机维修收到设备并给出检修方案，而因客户个人原因拒绝维修并要求寄回设备，疯牛手机维修将收取您49元的检测维修费后才会寄出设备。

4.2 在邮寄设备时，请自主选择保价邮寄，保价费由您自行承担，疯牛手机维修只承担快递费。疯牛手机维修不会承担您在邮寄过程中因丢失、损坏等因素对设备造成的任何损失及责任。无论您最终是否选择了保价邮寄，若待检修设备于寄送过程中受损或丢失，疯牛手机维修会且仅会提供相关资料配合您向物流商进行维权。

4.3 疯牛手机维修将对收到及寄出的设备拆封及包装过程进行视频录像，用以证实收到的设备与您所下订单描述故障的一致性，以及寄回的设备与您的订单处理结果的一致性。由于系统保存视频时间有限，如您有需求请提前声明或自订单完成付款后20天内索要，逾期恕不提供。

4.4 疯牛手机维修将按照订单中提交的收货地址将设备寄还予您，若由于地址错误或地址更改而用户未及时告知而造成设备无法正常派送或派送错误，疯牛手机维修将不承担由此造成的任何损失及责任。；

五、关于维修流程的权责

5.1 手机进液或（摔过、压过、挤压过、剧烈震动过、变型）而损坏的手机，还会存在一些隐藏故障，因此检测或维修过程可能会发生手机彻底不能正常开机、显示或者手机彻底不能修复等一系列问题，请客户在维修前认真考虑，一旦维修或者检测造成以上故障，由客户自行承担，疯牛手机维修不承担任何责任。

5.2 工程师确认故障报价后并不保证可完全修复，若在维修过程中，确认不能修复的，疯牛手机维修只承担退还本次的维修费用责任，并将手机退还。

5.3 维修过程中，若由于个人原因，工程师和用户之间出现的任何纠纷问题，疯牛手机维修会积极主动为用户协商解决。

5.4 工程师上门后，若设备经疯牛手机维修检测后，如果因您个人原因放弃维修，疯牛手机维修将向您收取49元（偏远80元）检测劳务费。

5.5 对于因跌落、磕碰、挤压或进液面积达10%以上而丧失部分或全部功能的设备，疯牛手机维修仅对您指定需修复的功能负维修责任。对于设备其他已知或未知的故障不承担任何责任。

5.6 请您务必于下单时认真填写待检修设备的相关信息。疯牛手机维修不会承担因您所提交信息的错误或缺漏而导致设备于维修过程中出现任何故障的责任。

5.7 如果检修设备于维修期间因疯牛手机维修原因受损无法修复或丢失无法追回，疯牛手机维修会且仅会承担检修设备硬件相同型号二手设备（不保证地区版本）的赔偿责任，疯牛手机维修不会承担因此产生的任何其它后果及责任。

5.8 设备维修完成后，如在180天内不在线支付（支付宝、维修支付）维修费用，疯牛手机维修视您放弃设备的处置权，疯牛手机维修将获得设备处理权。

5.9 疯牛手机维修承诺将要求工程师采用严选优质零配件进行设备维修，由于现实条件限制，部分手机品牌官方无法对外出示授权，无法为您提供官方认证文件，使用疯牛手机维修服务前，请确保您了解相关条款及知悉疯牛手机维修不会就配件的品质或授权承担任何责任。

5.10 当您使用疯牛手机维修提供的各项服务后，可能导致您无法使用所用设备官方品牌提供的售后服务，当您选择疯牛手机维修服务时，请确认设备是否过保，并已了解和接受本条款。

六、关于服务收费的权责

6.1 疯牛手机维修收费规则：在收到您的设备后，疯牛手机维修维修工程师将针对您描述的待修设备的故障进行整机全面的检测，若您下单过程中无适合您手机的实际故障建议在备注中详细描述填写，最终故障以工程师实际检验结果为准。

6.2 付款须知：您的设备完成维修后，在疯牛手机维修寄送设备前您必须先支付维修费用，否则疯牛手机维修有权不寄送设备直至您完成付款。若通知您付款后180天内未完成支付或由于您个人原因导致疯牛手机维修客服无法与您取得联系，则视为您自愿遗弃设备，疯牛手机维修将对该设备拥有所有权并保留您因维修而拖欠费用的合法留置权。

6.3 若您由于个人原因不选择维修，疯牛手机维修将向您收取49元（偏远80元）检测费（寄修服务的寄还顺丰快递费由疯牛手机维修承担）；

6.4 针对未完成维修退回的订单，疯牛手机维修将尽最大努力恢复到您送修前的状态，但也请您理解由于手机结构和部件材质等原因疯牛手机维修无法保证产品能恢复到送修前状态；

6.5 若最终您的设备损坏严重无法满足维修基本条件或不具备维修价值等原因造成无法维修时，疯牛手机维修客服会及时联络您并告知待修设备的实际检测情况，在与您核实后疯牛手机维修将退还您的寄修设备并承担返回物流费用；

6.6 对于最终未完成维修退回的订单，疯牛手机维修将与您核实后启动退款流程，并在3-5个工作日内完成退款操作。；

七、关于内存升级的权责

7.1 疯牛手机维修手机内存升级服务，在保修期内会且仅会对硬盘的硬件故障进行保修，数据备份问题由用户自行负责。

7.2 疯牛手机维修手机内存升级服务，对所更换的硬盘保修30天。

7.3 鉴于手机内存升级服务的特殊性，为保障客户利益，疯牛手机维修有权根据维修实际突发情况做维修方案的变更、中断或终止部分或全部的内存升级服务。如发生突发情况，疯牛手机维修将第一时间知会客户。

7.4 手机内存升级服务存在轻微的风险性(如手机生产或使用过程中极少数存在虚焊或摔碰导致零器件松动等)，在手机升级服务过程中可能会出现手机功能性障碍或者手机无法使用等一系列问题。用户使用内存升级服务前，请理解并自愿承担此责任，疯牛手机维修概不负责。

八、售后保修条例

8.1 疯牛手机维修承诺对仅在疯牛手机维修进行维修且维修成功的设备提供免费保修服务，任何质保期限自您维修订单维修完成并付款后算起。具体质保条件及保修期限以系统售后保修期限为准。但以下情况除外：

(1) 人为损坏；（包括但不限于屏幕碎裂、严重刮花、液晶屏漏液、线条、黑屏、阴阳屏、进水、闪屏、花屏等屏幕液晶显示问题）；

- (2) 疯牛手机维修防拆标签被破坏；
- (3) 维修后由于手机密封性问题进水进灰引起的故障；
- (4) 出现维修故障点之外的故障；
- (5) 在疯牛手机维修维修服务后，在第三方维修或者用户自己拆机；
- (6) 在保修时检测设备中原更换配件无疯牛手机维修识别章和防拆标签；
- (7) 主板类故障保修期为30天；（包含扩容和指纹识别故障）；
- (8) 维修受潮、进水严重主板类故障保修期为7天或15天；（具体以订单信息保修期为准）
- (9) 更换屏幕总成保修60天至一年不等（根据不同型号屏幕总成确定保修时间，具体以门店为准）；
- (10) 更换电池保修期为180天；
- (11) 其他维修配件保修期具体以订单信息保修期为准。

以上条款在法律允许范围内疯牛手机维修有最终解释权。

8.2 屏幕质保

8.2.1 疯牛手机维修根据不同屏幕的维修方案提供相应的质保，具体质保条件及保修期限以系统售后保修期限为准。若判定是人为损坏的（包括但不限于屏幕碎裂、严重刮花、液晶屏漏液、线条、黑屏、阴阳屏、进水、闪屏、花屏、等屏幕液晶显示问题），疯牛手机维修将不提供任何保修服务。

8.2.2 质保期内将根据以下屏幕情况判定是否符合质保条件：

8.2.3 请您了解色差、外屏破碎、内屏漏液情况属于人为损坏因素，当您维修完务必确认给您更换屏幕状态完好，维修完成后疯牛手机维修将不提供色差、外屏破碎、内屏漏液情况的任何保修服务。若内外屏完好情况，屏幕出现触摸不良和支架分离情况，疯牛手机维修在保修期内提供免费维修服务。（进行屏幕售后时，若工程师检测判定屏幕刮花，将根据机型收取修复费用100/200元。）

8.2.4 若您的屏幕在订单付款后出现支架分离的情况，您需自行携带或邮寄设备到维修体验店享受免费贴合售后服务。（进行屏幕售后时，若工程师检测判定屏幕刮花，将根据机型收取修复费用100/200元。）

8.3 电池质保

8.3.1 疯牛手机维修更换电池后，若出现无故重启等故障，上门售后检测发现非电池问题导致，则不享受质保服务。

8.3.2 若工程师事先有说明手机可能存在漏电，更换电池未必能修复故障且不保修，客户同意且签字认可下，电池出现的售后问题，公司不予保修。

8.3.3 电池质保期自订单付款完成后90天内，设备进水、疯牛手机维修维修防拆标撕毁情况不予保修。

8.3.4 质保期内您的设备若出现电量低于15%自动关机、无故重启、电量显示不正常的情况，疯牛手机维修将提供免费更换电池服务。（注：若检测后发现无故重启是由于系统问题而非电池问题导致，则不享受质保服务）

8.4 主板维修质保

8.4.1 针对主板维修疯牛手机维修仅保证设备可以开机，保修期为30天。若开机后出现外配故障需要收取相关维修价格，选择不维修外配，同样需要支付主板维修，保修期为30天。自订单付款日开始计算。

8.4.2 您了解主板严重进水、严重变形的设备都会有很多隐形的故障，维修完成7天后出现由于进水、严重变形导致的主板其它故障情况不予保修。

8.4.3 设备进水、人为损坏、疯牛手机维修维修售后标撕毁情况不予保修。

8.4.4 疯牛手机维修只针对您确认的故障内容进行维修和收费，并只对该部分故障提供保修。对于您没有选择维修或隐藏未显示的故障，疯牛手机维修不予保修且不承担任何责任。

8.4.5 所有疯牛手机维修完成维修的设备均有保修标签。若在保修期内保修标签被损坏或撕毁，疯牛手机维修不予保修且不承担任何责任。

九、使用本服务的方式

9.1 关于取消订单和退款规则：

9.1.1 若您由于个人原因不选择维修，疯牛手机维修将向您收取49元（偏远80元）检测费（寄修服务的寄还顺丰快递费由客户自行承担）；

9.1.2 针对未完成维修退回的订单，疯牛手机维修将尽最大努力恢复到您送修前的状态，但也请您理解由于手机结构和部件材质等原因疯牛手机维修无法保证产品能恢复到送修前状态；

9.1.3 若最终您的设备损坏严重无法满足维修基本条件或不具备维修价值等原因造成无法维修时，疯牛手机维修客服会及时联络您并告知待修设备的实际检测情况，在与您核实后疯牛手机维修将退还您的寄修设备并承担返回物流费用；

9.1.3.1 整机严重人为损坏造成整机或主板等核心部件断裂、严重变形、严重入液腐蚀、主板断线等情况；

9.1.3.2 整机经非官方授权网点私拆私修造成整机部件或主板上元器件缺失或主板曾过度维修的情况；

9.1.3.3 暂不受理手机内用户信息读取、开机密码解锁、ID账户解锁、更换套件等服务；

9.1.3.4 疯牛手机维修将针对您提出的设备功能性故障进行全面的检测维修，维修完成后也会对您的设备进行全面的清洁美化，但是原设备存在机身磕碰划伤等外观瑕疵类问题不会同步进行维修处理；

9.1.3.5 由于机型陈旧或供应配件下市、停产、短缺等因素，无法为您提供有保障的高品质配件；

9.1.3.6 其他疯牛手机维修有权拒绝提供维修服务的情况。

9.2 疯牛手机维修会针对客户提交或检测出来的每项故障单独制定方案与报价，并汇总所有明细，但不保证最终维修方案没有忽略其他隐藏的故障。当设备存在多个维修故障时，您可选择部分故障进行维修，疯牛手机维修只针对您确认的故障内容进行维修和收费，并只对该维修方案提供保修。对于您没有选择维修的故障，疯牛手机维修不承担任何责任。

9.3 对于严重摔损、严重进水的设备，在维修过程中有可能由于隐性故障引起不开机、死机风险。请在维修前认真考虑，一旦确认维修，发生以上风险由您承担。对于无法确保完全修复的机器，在征得您同意风险自担的情况下可以进行维修，疯牛手机维修不承担因此产生的其它任何后果及责任。

9.4 对于以下严重的主板问题，疯牛手机维修仅保证设备可以开机，对于开机后检测出的其他功能故障不计入本次故障维修的保修范围，且需另外单独计费维修。情况包括：手机进水/受潮（防潮标变红色）、无法激活、无故重启、死机、开机无显示、无法开机/关机、显示白苹果/数据线接入、刷机解锁、硬盘损坏、硬盘数据总线断裂、CPU虚焊损坏等。

9.5 您了解维修主板存在风险，若因工程师在维修过程中意外导致设备出现其他故障、设备丢失情况，疯牛手机维修只会更换损坏的维修零部件并提供相应的保修服务，或提供与检修设备同等条件的设备（均不保证地区版本）。

9.6 针对维修后7天内再出现相同故障，疯牛手机维修确定无法修复的，疯牛手机维修仅在已付款的维修费用范围内承担责任。

十、法律责任

10.1 用户理解并同意，疯牛手机维修有权依合理判断对违反有关法律法规或本协议规定的行为进行处罚，对违法违规的任何用户采取适当的法律行动，并依据法律法规保存有关信息向有关部门报告等，用户应承担由此而产生的一切法律责任。

10.2 用户理解并同意，因用户违反本协议约定，导致或产生的任何第三方主张的任何索赔、要求或损失，包括合理的律师费，用户应当赔偿疯牛手机维修与合作维修工程师、关联单位，并使之免受损害。

10.3 本协议条款变更后，如果您继续使用疯牛手机维修提供的软件或服务，即视为您已接受修改后的协议，如果您不接受修改后的协议，应当停止使用疯牛手机维修提供的软件或服务。

十一、知识产权声明

11.1 疯牛手机维修在本服务中提供的内容（包括但不限于网页、文字、图片、音频、视频、图表等）的知识产权归疯牛手机维修所有。

11.2 除另有特别声明外，疯牛手机维修提供本服务时所依托软件的著作权、专利权及其他知识产权均归疯牛手机维修所有。

11.3 疯牛手机维修在本服务中所使用的“PhoneNew”等商业标识，其著作权或商标权归疯牛手机维修所有。

11.4 上述及其他任何本服务包含的内容的知识产权均受到法律保护，未经疯牛手机维修书面许可，任何人不得以任何形式进行使用或创造相关衍生作品。

十二、不可抗力及其他免责事由

12.1 您理解并同意，在使用本服务的过程中可能会遇到不可抗力等风险因素，使本服务发生中断。不可抗力是指不能预见、不能克服并不能避免且对一方或双方造成重大影响的客观事件，包括但不限于自然灾害如洪水、地震、瘟疫流行和风暴等以及社会事件如战争、动乱、政府行为等。出现上述情况时，疯牛手机维修将努力在第一时间与相关单位配合及时进行修复，但是由此给您造成的损失疯牛手机维修在法律允许的范围内免责。

12.2 疯牛手机维修是互联网+的O2O模式服务平台，本服务同大多数互联网服务一样，包括但不限于网络服务安全、社会治安环境等因素的差异影响。使用服务前用户需理解并确认，本服务存在因不可抗力、计算机病毒或黑客攻击、系统不稳定、用户所在位置、用户关机以及其他任何技术、互联网络、通信线路原因等造成的服务中断或不能满足用户要求的风险，因此导致的任何损失，疯牛手机维修不承担任何责任。

12.3 用户需理解并确认，在使用本服务过程中存在来自任何他人的包括误导性的、欺骗性的、威胁性的、诽谤性的、令人反感的或非非法的信息，或侵犯他人权利的匿名或冒名的信息，以及伴随该等信息的行为，因此导致的用户或第三方的任何损失，疯牛手机维修不承担任何责任。

12.4 用户需理解并确认，对于疯牛手机维修向用户提供的下列产品或者服务的质量缺陷及其引发的任何损失，疯牛手机维修无需承担任何责任：

(1)疯牛手机维修向用户免费提供的服务

(2)疯牛手机维修向用户赠送的任何产品或者服务

十三、协议的生效与变更

13.1 您使用疯牛手机维修的服务即视为您已阅读本协议并接受本协议的约束。

13.2 疯牛手机维修有权在必要时修改本协议条款。您可以在相关服务页面查阅最新版本的协议条款。

13.3 本协议条款变更后，如果您继续使用疯牛手机维修提供的软件或服务，即视为您已接受修改后的协议。如果您不接受修改后的协议，应当停止使用疯牛手机维修提供的软件或服务。

十四、服务的变更、中断、终止

14.1 疯牛手机维修可能会对服务内容进行变更，也可能会中断、中止或终止服务。

14.1 您理解并同意，疯牛手机维修有权自主决定经营策略。在疯牛手机维修发生合并、分立、收购、资产转让时，疯牛手机维修可向第三方转让本服务下相关资产，疯牛手机维修有权将本协议下部分或全部服务转交由第三方运营或履行

十五、管辖与法律适用

15.1 本协议的成立、生效、履行、解释及纠纷解决，适用中华人民共和国大陆地区法律（不包括冲突法）

15.2 本协议签订地为中华人民共和国河南省郑州市惠济区。

15.3 若您和疯牛手机维修之间发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；若协商不成的，您同意将纠纷或争议提交本协议签订地（即中国河南省惠济区）有管辖权的人民法院管辖。

15.4 本协议所有条款的标题仅为阅读方便，本身并无实际涵义，不能作为本协议涵义解释的依据。

15.5 本协议条款无论因何种原因部分无效或不可执行其余条款仍有效，对双方具有约束力

2018年12月