

售後政策/退換政策

為了給客戶帶來簡單一致的退換貨體驗，客戶滿足以下條件可進行退換貨。本退換貨政策於2021年6月2日起自動生效並正式實施。

退貨和退款的條件：

- A. 在Xencelabs官網購買的商品，您可以自購買之日起30天內提交退款申請。所有產品必須退回至其購買區域。
- B. Xencelabs收到退回的產品後會進行檢查，所有退回的產品必須滿足以下要求，否則退換貨申請將不予受理：
 1. 商品完好，無物理損壞。(不包括運輸過程中的損壞)
 2. 所有的配件，手冊，保修卡等
 3. 需要提供原始訂單號或購買憑證(購買憑證必須顯示日期、購買的產品和支付金額)

退貨運輸費用：

1. 自下單之日起30天內，如果您收到有缺陷的產品(請先聯繫我們的技術支援團隊)，Xencelabs將通過電子郵件發送一個發貨標籤來支付運費。
2. 30天后，您需要支付運費給Xencelabs。Xencelabs在收到無法使用的設備並進行檢查後，會退回您所支付的運費。
3. 如果您在前30天內因任何不喜歡該產品的原因而退貨，您需要承擔退貨的運費。

下單後的一小時內取消您的訂單：

顧客可以在下單後一小時內取消訂單。您需要登錄您的官方商城帳戶，[1]選擇訂單>[2]您想取消的訂單>[3]點擊請求取消訂單按鈕。

取消訂單按鈕。如果"取消訂單"的按鈕不在，說明一小時內取消訂單的視窗已經消失了。

如果您的訪問身份是訪客模式，您將不能取消訂單。

如果您不能取消訂單或沒有帳號，請聯繫Xencelabs客戶服務部：onlinesupport@xencelabs.com，並提供以下必要資訊：

- 收據複印件(顯示購買日期和購買產品)
- 送貨地址
- 電話號碼
- 產品序列號(在數位板背面)
- 瑕疵產品的圖片
- 任何有助於我們更好地理解問題的圖片或截圖
- 運輸過程中損壞的裝運箱圖片
- 如果是產品問題，請同時向我們發送問題描述和相關視頻

聯繫我們

客戶支援：onlinesupport@xencelabs.com (推薦)

支援連結：www.xencelabs.com/support/

在Facebook、Instagram和Twitter上關注我們@xencelabs。