
文石 BOOX 产品保修条款

1.1 保修范围

- 1.1.1 主机：保修期 1 年；
- 1.1.2 自购买之日起 15 日内，凡在正常操作情况下，由于产品本身质量问题引起的性能故障，如未经拆修，可以更换同型号的产品或维修服务；
- 1.1.3 自购买之日起一年内，凡在正常操作情况下，由于产品本身质量问题引起的性能故障，如未经拆修，可以享受免费维修服务；
- 1.1.4 自购买之日起三年内，产品出现性能故障，可享受收费式维修服务。
- 1.1.5 以上保修或维修，仅限于电器元件的故障，主要包括硬件主板和显示屏，不包括外壳、说明书、包装物、耳机等易耗品及配件。

1.2 非保修范围

以下情况不属于保修范围，即使在适用时间范围内，保修条款将不再适用，但仍可享受收费式维修服务。

- 1.2.1 无 ONYX BOOX 商标的故障机；
- 1.2.2 未经我司许可，私自拆卸、维修导致的故障机；
- 1.2.3 涂改或丢失产品序列号的故障机；
- 1.2.4 因人为原因，或在非规定的环境下使用，造成的故障或损坏的故障机，例如过于潮湿或干燥、高温，电压或电流不稳定，零地电压过大等；

1.2.5 因意外原因或使用不当造成的损坏，包括机器进液、破裂、碰撞、不正常插拔、虫害等；

自然消耗，包括外壳、接插部件的自然消耗、磨损及老化；

因不可抗力造成的损坏，如火灾、水灾、地震等自然灾害；

1.2.8 在 SDK 允许范围之外，对本机的软件进行操作造成的故障机；

1.2.9 经鉴定不属于本公司出品的故障机。

1.3 送修注意事项

1.3.1 用户送修需提前联系我司售后部门，确定是否在保修范围、是否属于故障、故障原因等；

1.3.2 用户需提供购机凭证（发票或收据）与本机条码一致的保修卡，填写维修申请表（官网下载），与设备一起寄回我司维修部；

1.3.3 因产品屏幕特殊属性，非屏幕维修设备，请送修前确保屏幕完好并加固包装，避免途中损坏，我司不承担接收到已损坏屏幕的产品之免费维修；

1.3.4 送修仅提供本机及上述要求物品，勿将耳机、适配器等配件随设备发送，如有遗失，我司不承担赔偿责任；

1.3.5 送修前请自行备份数据，因维修而导致数据丢失，我司概不负责；

本条款仅适用中国大陆，受中国消费者保护法的保护；如在其他区域购买的相同机型，不享受以上条款，请咨询销售所在国家的相关消费保护法理及经销商。

本保修条款最终解释权归广州文石信息科技有限公司所有。

E-ink 屏幕损坏判定

因 E-ink 屏幕材质特殊，破损后在屏幕正面不会出现明显裂痕，只能在拆机后在屏幕背面对应位置看到裂痕，因此一般在不拆机的情况下，可通过屏幕显示是否异常判断，如多次刷新、开机重启后，屏幕上相同位置依然有不规则、不正常显示，可判断屏幕已损坏。当屏幕上又有细微墨迹、屏幕边缘、四角位置显示区域太小而无法判定时，则需要通过拆机鉴定。

一般常见的有以下几种情况：

情况一：屏幕显示有明显的不规律弧线、墨迹堆积。

情况二：屏幕横向或竖向有密集排列线条，墨迹堆积，无法正常显示文字。

情况三：屏幕出现灰色矩形区域，显示浅过其他内容，或无法显示正常内容，画面断裂。

情况四：屏幕出现白色空白矩形区域，无法显示正常内容，画面断裂。

情况五：屏幕出现斜线区域，多个画面重叠显示。

情况六：屏幕显示出现非规律型弧线，不属于文档内容，全部刷新也不能清除的墨色。此类破损在显示上不明显，非专业人士一般无法判定，如有需要请联系专业售后人员。

情况七：屏幕四个边缘部分出现小部分横线，不在主要显示区域，大部分内容正常显示。此类破损较为隐蔽，可通过刷新不同底色页面（深色、浅色）交叉判断。非专业人士一般无法判定，如有需要请联系专业售后人员。

情况八：屏幕显示未发现明显异常痕迹，但无法刷新显示当前显示外的其他内容。可通过连接电源开机、电源指示灯等方式判断是否屏幕异常，或是设备本身无法运行。此类情况仅供用户和非专业售后人员初步判断异常情况属于屏幕或是主板，具体原因还需专业售后人员拆机判定。

详见以下附图。

情况一：

屏幕显示有明显的不规律弧线、墨迹堆积。

正面显示异常	背面裂痕
	

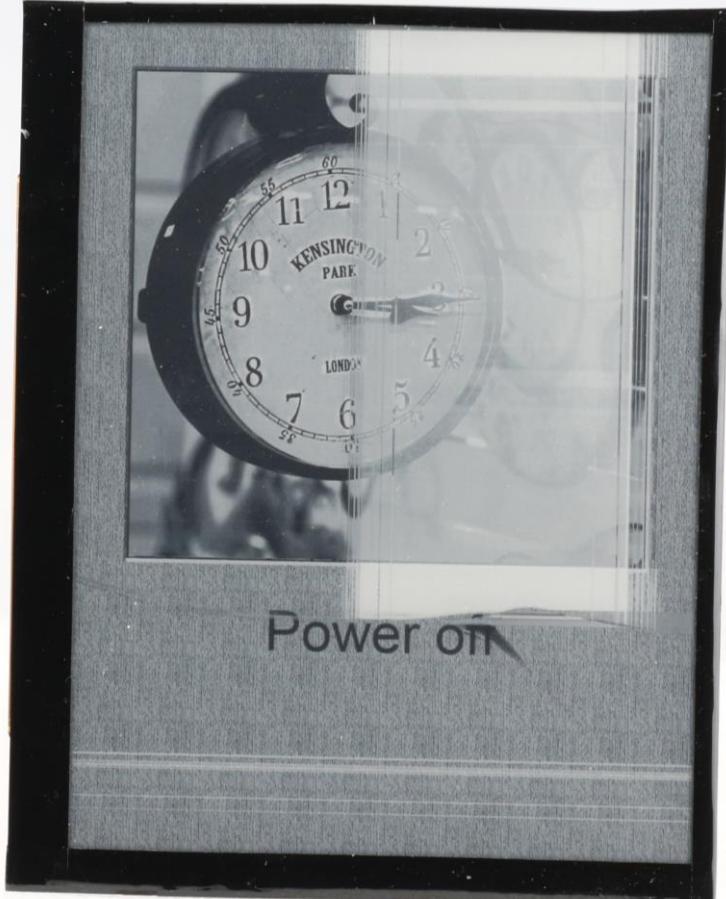
情况二：

屏幕横向或竖向有密集排列线条，墨迹堆积，无法正常显示文字。

正面显示异常	背面裂痕
 A photograph of a tablet screen displaying a school-themed digital drawing. The screen shows significant horizontal and vertical noise patterns, appearing as dense lines of black and grey. The text "FIRE ELY!" is visible at the top, and a central tree is surrounded by various school-related icons like books, globes, and musical notes. The overall image is grainy and lacks clear readability.	 A photograph of the same tablet screen from the back, showing the liquid crystal panel and its connectors. A prominent, jagged vertical crack runs down the center of the panel, indicating a severe physical damage. The screen itself is dark, reflecting the environment.

情况三：

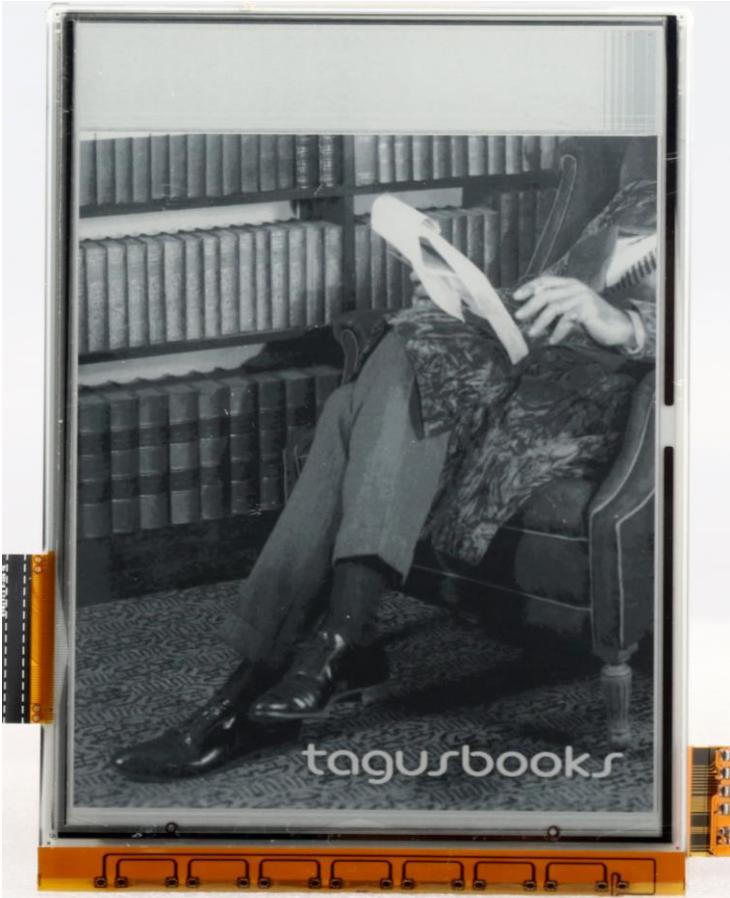
屏幕出现灰色矩形区域，显示浅过其他内容，或无法显示正常内容，画面断裂。

正面显示异常	背面裂痕
 A photograph of a smartphone screen displaying a clock face with the brand name "KENSINGTON PARK LONDON" visible. Below the clock, the text "Power on" is displayed in a large, dark font. The screen shows signs of physical damage, including vertical scratches and a distorted image.	 A photograph of the back of a smartphone screen. A large, jagged crack runs diagonally across the surface. A flexible cable assembly is attached to the bottom right corner of the screen. A small orange label is attached to the cable, containing the text "ED090CFU", "ER", "2.68", and a barcode.



情况四：

屏幕出现白色空白矩形区域，无法显示正常内容，画面断裂。

正面显示异常	背面裂痕
	

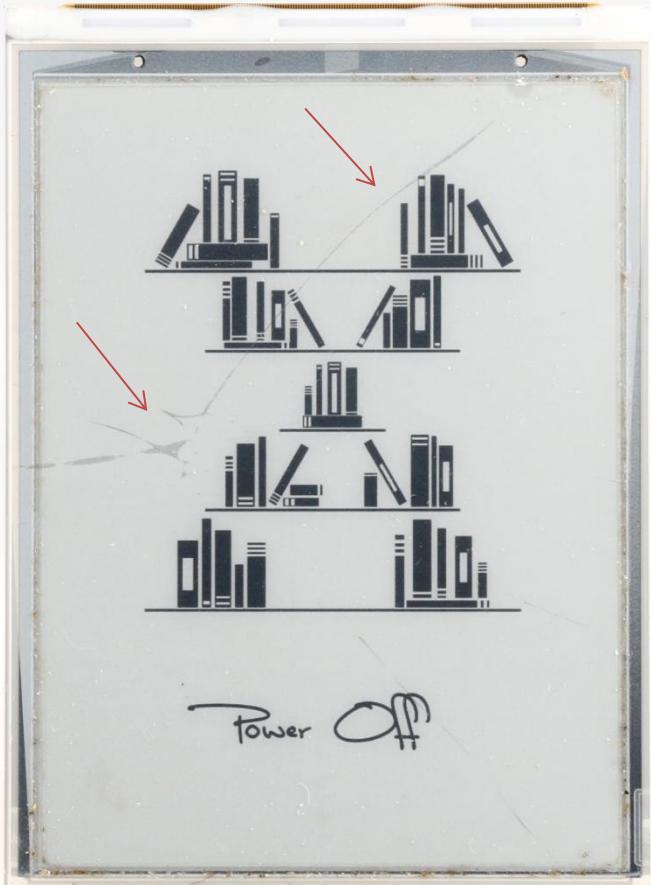
情况五：

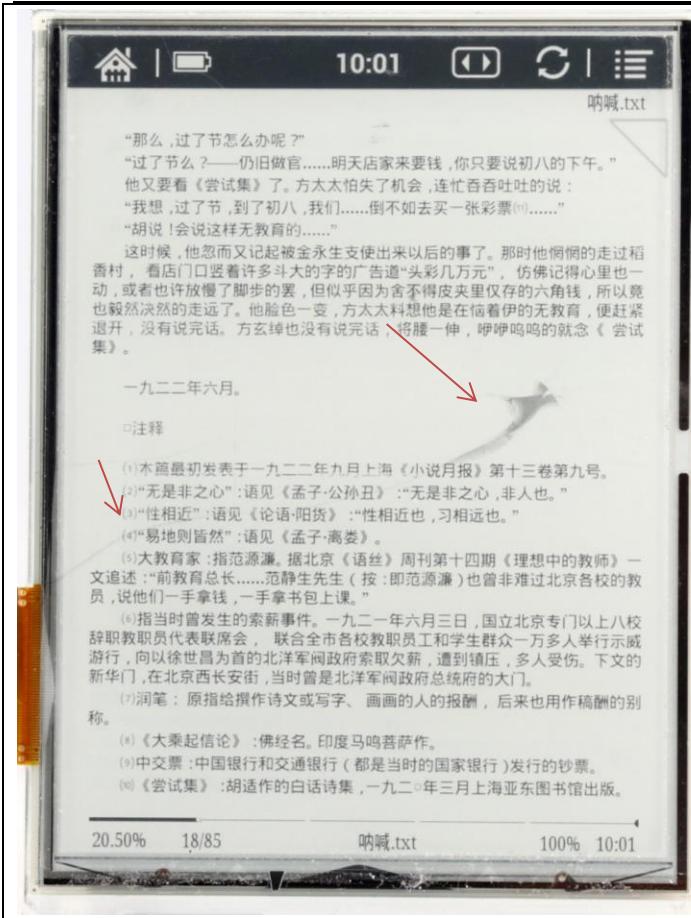
屏幕出现斜线区域，多个画面重叠显示。

正面显示异常	背面裂痕
 A photograph of a liquid crystal display (LCD) panel from its front side. The screen shows a complex pattern of black and white horizontal and vertical lines forming a grid or maze-like structure. In the upper right corner, there is a small illustration of a bird. Below the grid, the words "Power Off" are printed in a stylized font. The entire panel is held by a metal frame.	 A photograph of the same LCD panel from its back side. A prominent, long diagonal crack runs from the top left towards the bottom right across the entire surface of the panel. The panel is mounted on a black plastic frame, and the flexible circuit board (FCB) is visible at the bottom edge.

情况六：

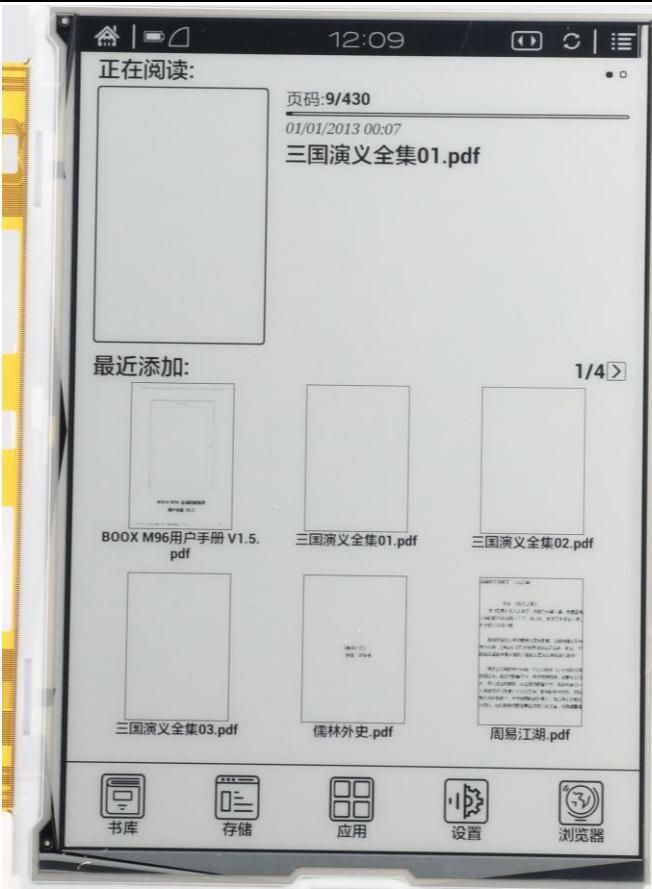
屏幕显示出现非规律型弧线，不属于文档内容，全部刷新也不能清除的墨色。此类破损在显示上不明显，非专业人士一般无法判定，如有需要请联系专业售后人员。

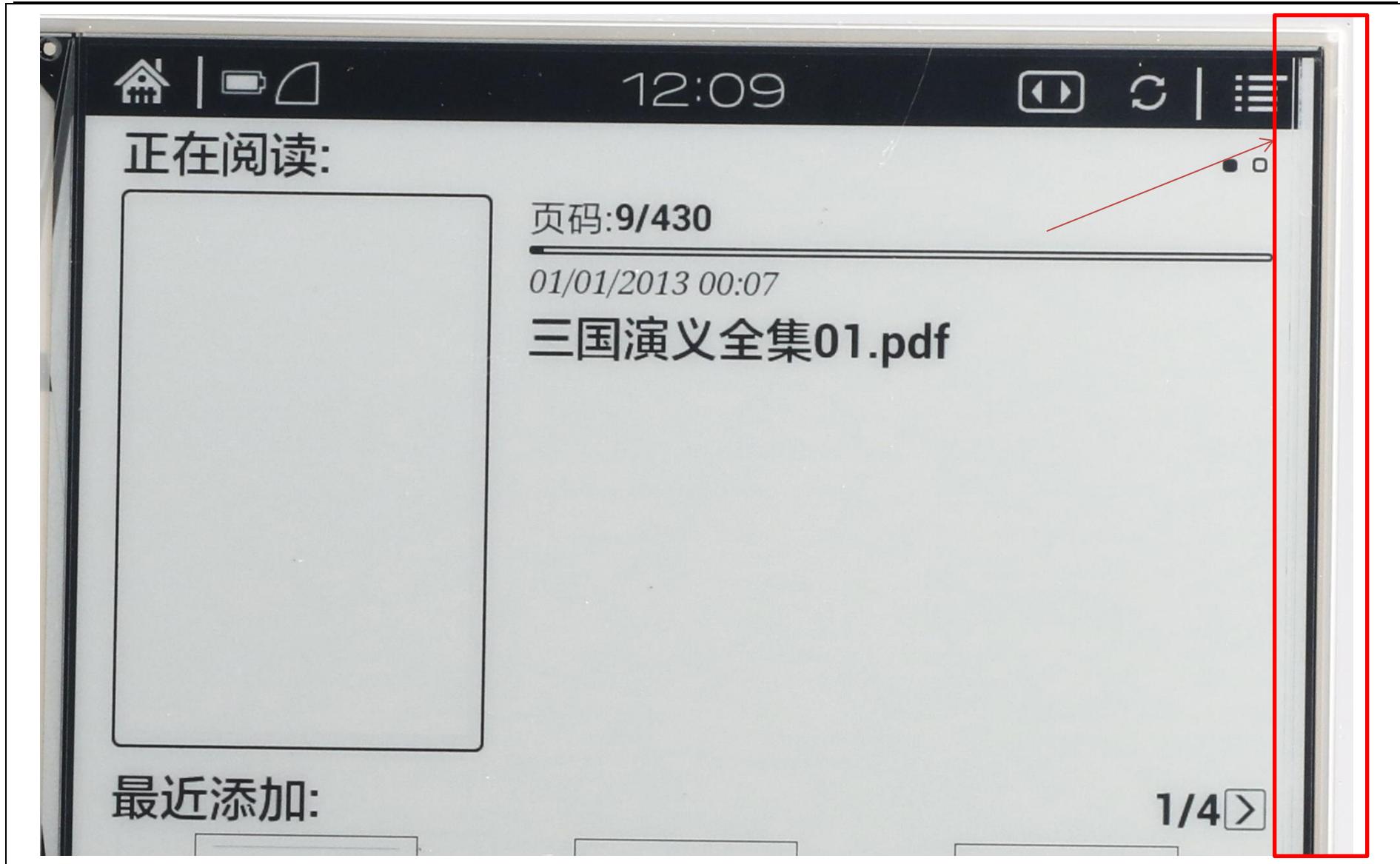
正面显示异常	背面裂痕
 A photograph of a screen's front panel. It displays a repeating pattern of five horizontal rows, each containing four small icons of books or files. Below this pattern, the words "Power Off" are written in a simple black font. Two red arrows point from the top left towards the center of the screen, highlighting faint, curved, non-linear streaks that are visible but not clearly defined.	 A photograph of the screen's back panel, which is black. A large, jagged, multi-directional crack originates from the bottom right corner and extends upwards and outwards towards the top left. The crack is very prominent against the dark background. A small white rectangular label with some text and a barcode is attached to the top edge of the panel.



情况七：

屏幕四个边缘部分出现小部分横线，不在主要显示区域，大部分内容正常显示。此类破损较为隐蔽，可通过刷新不同底色页面（深色、浅色）交叉判断。非专业人士一般无法判定，如有需要请联系专业售后人员。

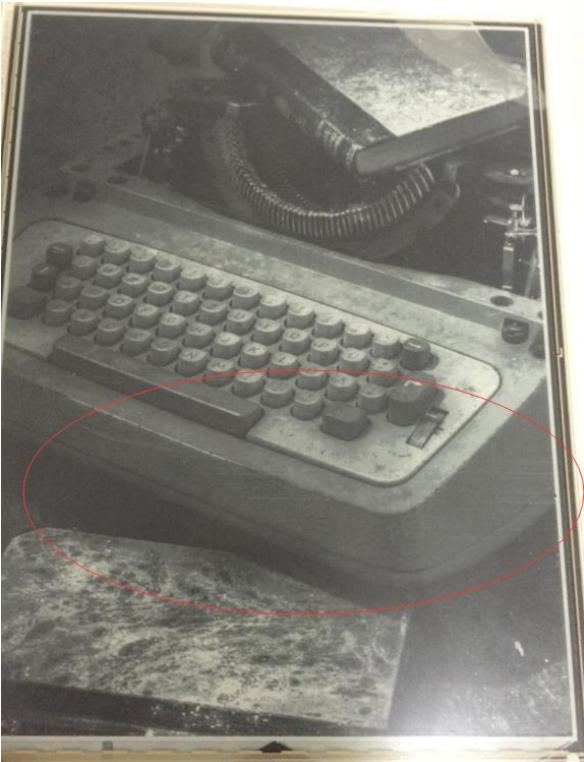
正面显示异常	背面裂痕
 <p>详见下图局部放大效果</p>	



情况八：

屏幕显示未发现异常，但无法刷新显示当前显示外的其他内容。可通过连接电源开机、电源指示灯等方式判断。

此类情况仅供用户和非专业售后人员初步判断异常情况属于屏幕或是主板，具体原因还需专业售后人员拆机判定。

正面显示异常	背面裂痕
	<p>细微纹路 在颜色较深的界面上几乎看不出来</p> 

初步判断方法	
1. 长按电源 3 秒开机，电源蓝色灯亮，35 秒左右进入系统，USB 连接 BOOX 和 PC，看电脑（或豌豆荚等）是否提示发现移动设备	判断是主板故障不能运行，还是屏幕故障不能显示变化；如电源灯不亮，可能是没电，或者主板故障，可跳至方法 3；
2. 如是带前光的型号，开机后 20-25 秒左右前光自动点亮，或在 35 秒进入系统后，长按返回键看是否能打开前光	前光可开启，可初步判定主板无故障，不显示变化应是屏幕问题
3. 接电源充电 20 分钟后，重复上述方法 1 步骤	判断是否电量耗尽无法开机导致屏幕无显示变化