

# 更換和替換的分別

- **手機更換服務**是指用客人 (需交回原有裝置) 去換同級別翻新機 (須付22%手機建議零售價費用)
- **手機替換服務**是指客人 (無需交回原有裝置) 直接換同級別全新機 (須付70%手機建議零售價費用)

## VAS Offer (Handset Switch)

| Service                      | Month Fee | Contract Period | Free Month | Condition                       | Entitlement                                                                                                    | USP/Script                                                                             |
|------------------------------|-----------|-----------------|------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Handset Switch               | \$29      | 24個月            | 豁免首月月費     | 手機零售價 < HKD\$4,000              | <ul style="list-style-type: none"> <li>以機換機 (合約期內4次)</li> <li>換mon (合約期內4次)</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>專線辦理，手機最快6小時迅速送到^</li> <li>任何原因，想換就換</li> </ul> |
|                              | \$49      | 24個月            | 豁免首月月費     | 手機零售價 > HKD\$4,000              | <ul style="list-style-type: none"> <li>以機換機 (合約期內4次)</li> <li>換mon (合約期內4次)</li> </ul>                         |                                                                                        |
|                              | \$59      | 24個月            | 豁免首月月費     | N/A                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>以機換機 (合約期內不限次數)</li> <li>換mon (合約期內4次)</li> </ul>                       |                                                                                        |
| Handset Switch + Replacement | \$59      | 24個月            | N/A        | iPhone 15/16<br>Samsung S23/S24 | <ul style="list-style-type: none"> <li>7折買新機 (合約期內1次)</li> <li>以機換機 (合約期內4次)</li> <li>換mon (合約期內4次)</li> </ul> |                                                                                        |

### 條款及細則:

- \*客戶申請更換手機時，將被收取更換費（註冊裝置時，該裝置建議零售價之22%）。
- \*客戶申請更換螢幕時，將被收取更換費（註冊裝置時，該裝置建議零售價之3%）。
- \*客戶申請替換手機時，將被收取替換費（註冊裝置時，該裝置建議零售價之70%）。

# 任何情況皆可更換、替換

輕微刮花



純粹轉色



完全損毀



# 手機替換/更換型號選擇



## 同款型號

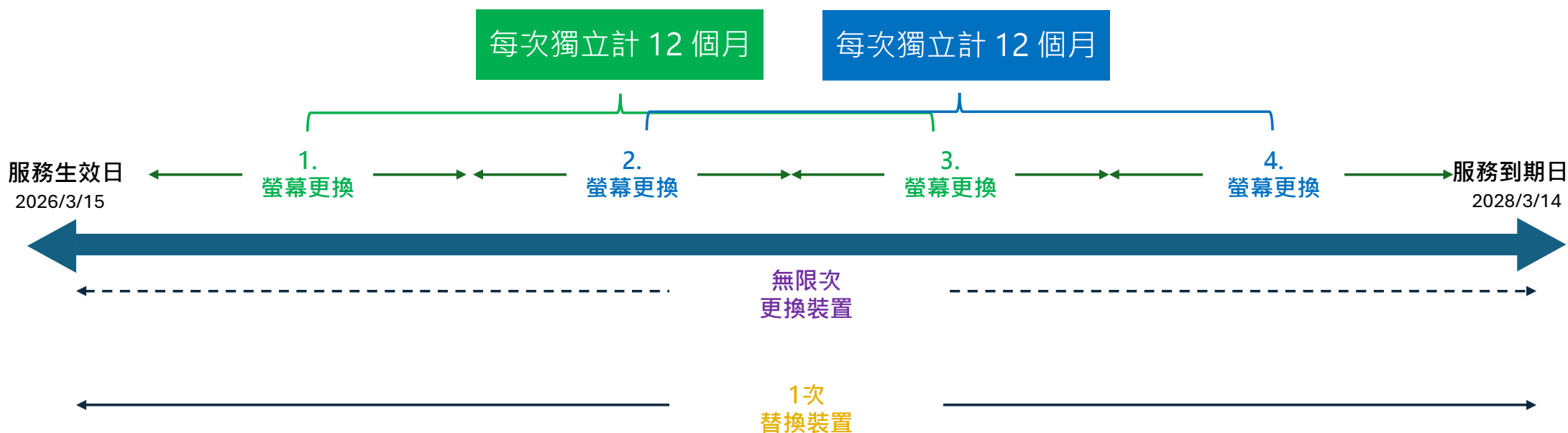
Boltech會將您的裝置更換為同一品牌和型號的裝置。選擇的顏色或嘗試不同的顏色。



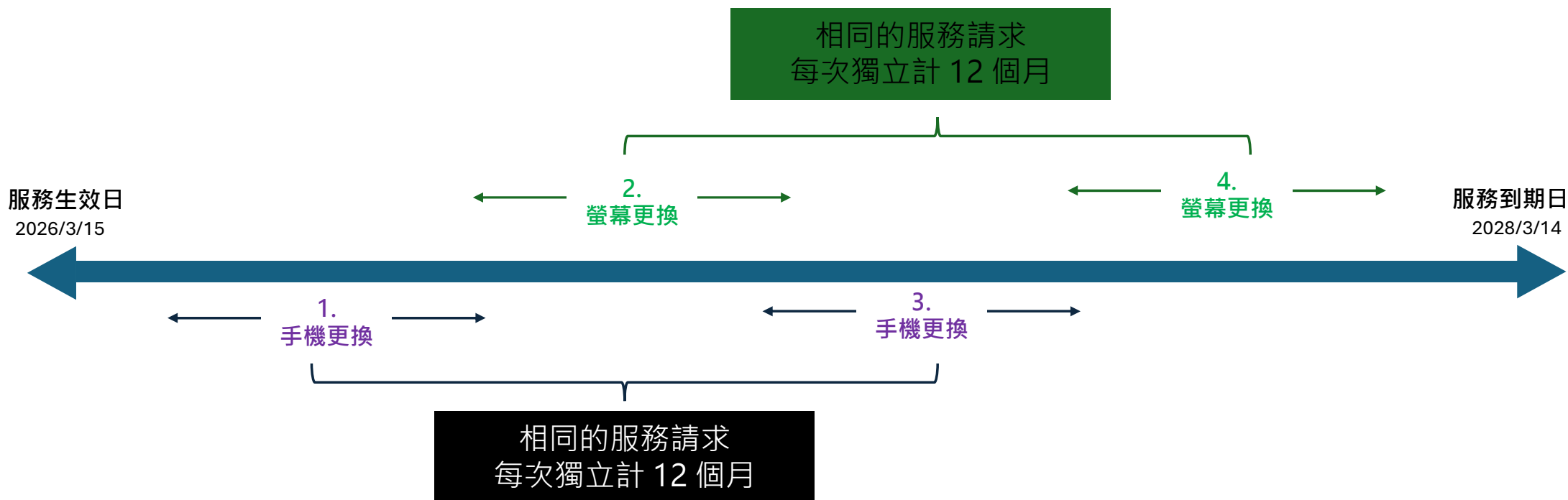
## 同代同級型號

從Boltech預定義的型號中進行選擇，並在同一代和價格範圍內獲得相同 / 不同品牌或規格的裝置。  
(e.g., iPhone 17 -> Samsung S26)

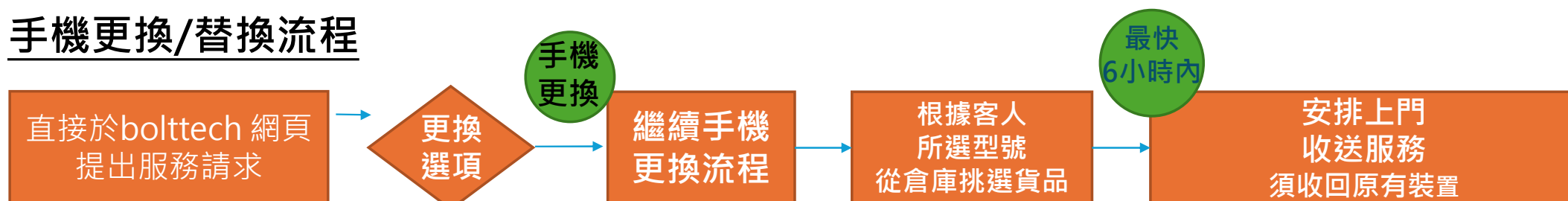
# \$59 手機更換 / 替換服務服務次數計算方式



# \$49/\$29 手機更換服務次數計算方式



## 手機更換/替換流程



## 螢幕更換服務流程

如客人選擇手機更換

bolttech聯絡客人並建議  
進行手機更換

如客人不選擇手機更換

安排派送  
退回至客人

螢幕  
更換

維修中心向bolttech 提出裝置  
未能進行維修

是

螢幕以外原因  
導致手機  
無法使用？

否

最快  
24小時內

進行  
更換

安排派送  
至客人手中

繼續螢幕  
更換流程

# 銷售話術（前線即用）

## 常用情境

重度用機者-

「我想先了解下，你平時手機有無綁定信用卡或者八達通？我哋有個每月\$59手機更換服務，如果手機有咩問題唔洗等維修，直接換部機比你，變相可以即時用唔洗等。」

長者/家傭-

「我哋有個每月\$59手機更換服務，除咗換機之外，如果單純爆Mon想換都可以，咁變相就唔洗每次一有壞又要買新機，重新設置都要時間。」

每年轉新機-

「之前見你都係iPhone/Samsung，我哋有個每月\$59手機更換服務，可以提供唔同品牌既同代同級手機比你換，當你而家買咗S26 Ultra又想轉色/轉iPhone都一樣得。而且，計劃可以最多轉1次IMEI。」

## 銷售重點

①

主打核心價值：  
「壞咗唔使等維修，直接換機繼續用。」

②

主打優勢：  
「快、彈性、不限品牌。」  
快：最快6小時內安排換機  
彈性：不問原因，就算跌爛、入水都可以直接換機  
不限品牌：Apple換成Samsung都一樣得

③

主打每月\$59計劃  
「最多人揀同最具彈性！」

- 可以無限次更換手機
- 螢幕更換 每12個月最多2次

每次用服務，都會按你當初登記嗰部機嘅建議零售價，收一個更換費。

手機更換（由原廠認證翻新機）：22%  
螢幕更換：3%  
手機替換（全新機無原始包裝及配件）：70%



## 成日換機 係咪好任性？

有「手機更換/替換」服務  
任何原因 想換就換

遺失被盜・用殘嫌舊・浸水跌爛・壞機變磚

受條款及細則約束



手機最快6小時送到<sup>^</sup>  
亦可自定上門收送時間



手機唔見咗？  
只須支付手機零售價 70%  
即可換全新手機\*



服務兼送更換熒幕服務  
最快一個工作天內完成

只供內部使用



成日換機 係咪好任性？

有「手機更換/替換」服務  
「任何原因 想換就換」  
遺失被偷、用壞螢幕、遺失數據、壞機替換

手機最快6小時送到\*  
亦可自定上門收送時間

手機唔見咗？  
只須支付手機零售價 70%  
即可換全新手機\*

服務兼送更換螢幕服務  
最快一個工作天內完成

### 手機替換服務

手機替換

「無需交還手機即可換機」  
客戶須支付該裝置建議零售價之 70%  
則可更換至同代同級的全新手機\*

只適用以下手機型號  
iPhone 16,17 Samsung S23 & S24 系列

每月 \$59

手機更換及螢幕更換次數  
2次/12個月

手機替換次數  
1次/24個月

### 手機更換服務

螢幕更換

客戶須支付該裝置建議零售價之 3%  
則可更換至原廠授權螢幕

「以機換機」

客戶須支付該裝置建議零售價之 22%  
則可更換至同代同級的翻新機

手機零售價  
\$4,000或以下

每月 \$29

更換次數  
2次/12個月

手機零售價  
\$4,000以上

每月 \$49

更換次數  
2次/12個月

手機零售價  
\$4,000以上

每月 \$59

更換次數  
2次/12個月

無限次  
手機更換

bolittech

只供內部使用

## 任何原因，想換就換

### 1 手機被偷/遺失



Apple iPhone16 Pro Max 256GB

手機替換服務收費  
\$59月費 x 24個月 = \$1,416

手機建議零售價  
\$10,199 x 70% = \$7,139

只需\$8,555

約84折即可換  
同代同級全新手機

### 2 同型號同款式手機更換



Galaxy S24 Ultra 512GB

手機替換服務收費  
\$59月費 x 24個月 = \$1,416

手機建議零售價  
\$10,898 x 22% = \$2,397

只需\$3,813

約35折即可換  
同代同級翻新手機

### 3 更換螢幕



iPhone 16 Pro Max 256GB  
官方更換前螢幕費用為 \$3,249

手機替換服務收費  
\$59月費 x 24個月 = \$1,416

手機建議零售價  
\$10,199 x 3% = \$306

只需\$1,722

低至17折即可換  
原廠認可螢幕

# Handset Switch Q&A

問1：如客戶申請Handset Switch計劃時未上Boltech網站登記，1年後裝置壞了才想起有這項服務，還能進行裝置更換嗎？

答1：客戶需在更換裝置前完成IMEI登記才能使用Handset Switch服務。

問2：Handset Switch和Handset Replacement是否包含保養服務？

答2：翻新機更換，由Boltech提供保養，保養期為6個月；全新機替換，由手機原廠提供保養，保養期依原廠政策為準。

問3：Handset Replacement的替換服務是否支援分期付款？

答3：不支援。Handset Replacement服務需一次性付清全額替換費用。

問4：更換費用是以「購買服務時」還是「實際更換/替換時」的手機建議零售價 (SRP) 計算？

答4：更換費用以「購買服務時」的手機建議零售價 (SRP) 計算。

問5：Handset Replacement可以更換IMEI嗎？

答5：不可以，成功訂購服務時，已為客戶註冊IMEI資訊，此後不可自行變更。

問6：Handset Switch 更新手機IMEI是否有次數限制？

答6：有。Handset Switch服務僅允許客戶額外更新IMEI 一次（即總共可登記2組不同IMEI）。

|    | 問題                                                          | 建議答案                                                                                                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q1 | 客戶要求更換同款手機顏色，但假設沒有存貨，會有什麼相應對策提供？                            | 建議客人更換同代同級型號，而所更換的手機型號會視乎貨量情況。客人可致電客戶服務熱線 5803 2497 進行查詢。                                                                                                                                          |
| Q2 | 如客戶更換手機後發覺手機有問題，例如非人為損壞的故障，是否有6個月的維修服務提供？                   | 更換手機後可享由bolttech提供的6個月保障。如客戶更換手機後發現有非人為損壞的故障，我們將安排手機更換而非維修服務。                                                                                                                                      |
| Q3 | 如客戶更換手機後，翌日發覺手機有問題，例如非人為損壞的故障，客戶要求再次更換手機，是否需要再計算一次合約更換裝置配額？ | 不會，亦不會收取手機更換費。                                                                                                                                                                                     |
| Q4 | 能否保證客人能夠更換同款型號手機？                                           | 手機更換服務會安排預設機款選擇，而更換同款型號手機需視乎貨量情況。                                                                                                                                                                  |
| Q5 | 如果客戶對此服務以及手機品牌原廠的保養服務混淆(如Apple Care+/Samsung Care+)，應如何應答？  | <p>可向客戶解釋3SUPREME及3香港手機更換服務是直接更換手機而非為客戶提供維修服務。所更換手機均是原認證廠及由官方認可的維修中心提供，並安排上門手機收送服務，客戶只需支付註冊裝置建議零售價22%，最快6小時內獲取更換裝置，客人須自行備份。</p> <p>而品牌原廠保養計劃會以每次損壞情況而收取不同的服務費；其次客人需自攜手機到官方認可的維修中心進行維修，所需時間不可預計</p> |

|     | 問題                             | 建議答案                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Q7  | 更新手機 IMEI 有沒有次數限制？             | 有。客戶可於合約期內更新手機IMEI 1次。                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Q8  | 提出更換手機後，需要自行更新手機 IMEI 嗎？       | 不需要，當提出手機更換服務並完成收送後，bolttech將會於系統內自動更新註冊裝置為所更換裝置，並不會扣減客戶可以合約期內更新手機 IMEI 1次的權利。                                                                                                                                                                                                                                    |
| Q9  | 我需要使用手機更換服務，應該如何開始？            | 可以到 <a href="https://3hk-3SUPREME-device.bolttech.hk/hk/交換">https://3hk-3SUPREME-device.bolttech.hk/hk/交換</a> 進行申請。                                                                                                                                                                                               |
| Q10 | 申請更換手機後，服務會為我備份手機資料嗎？          | 上門更換服務會透過即時以機換機形式進行，客戶須先自行備份手機資料。                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Q11 | 本計劃是以什麼為準則來釐定本服務的月費？           | <p>本服務會按照客戶的手機型號決定計劃月費，由每月港幣\$29至\$59，詳情可查看<a href="https://3hk-3SUPREME-device.bolttech.hk/hk/device-plans">https://3hk-3SUPREME-device.bolttech.hk/hk/device-plans</a> 內的「合資格型號」。</p> <div> <div>查閱<br/>合資格型號</div>  </div> |
| Q12 | 如因手機損毀，導致無法確認IMEI/無關閉遺失模式仍可更換？ | 一般情況進行更換時需確認IMEI 及關閉遺失模式，但因不可抗力理由如手機損毀導致無法確認則會酌情處理。                                                                                                                                                                                                                                                               |

# 注意事項

- 客戶可以在服務期內以客戶的指定註冊裝置換成 “新換裝置” 。
- 留意：我們提供的新換裝置將是翻新手機，而並無原始包裝或任何配件。
- 客戶需以信用卡向bolttech支付在3香港申請此服務時註冊裝置的 “建議零售價” 的22%作服務費 ( “更換裝置收費” ) / “建議零售價” 的3%作服務費 ( “更換螢幕收費” )
- 客戶必須關閉任何 “尋找我的iPhone” 或類似功能，並關閉或卸載任何可能阻礙bolttech重置裝置的應用程式，如重置裝置失敗、客戶未能提交或退回不符登記的裝置，bolttech將額外收取不多於舊機建議零售價的78%作服務費用。

## T&C

1. 於此服務期內客戶可以每 12 個月期間最多更換註冊裝置或螢幕 2 次 **或** 無限次更換註冊裝置及更換螢幕2次(\$59月費)。
2. 如於合約期完結前或期間提前終止此服務，3 香港有權收取提早終止費用，該費用是服務計劃剩餘未到期期間的月費之總和。