

## 繁易产品售后服务

### 一、售后服务承诺

繁易产品，半年保换，十八个月保修，全寿命维护，标准产品维修周期为 5 个工作日。

400 技术支持热线（4008-033-022）和各办事处相关支持

### 二、具体条款内容

**服务对象：**本售后服务条款规定的服务内容适合于在国内市场上销售的繁易公司生产的人机界面产品系列、PLC 产品系列、通讯类产品、定制类产品。

**半年保换：**自产品出售之日起半年内，如果产品发生非人为故障，影响主要使用性能，且不能得到及时的维修服务（详见下文维修服务周期），客户可以向我们提出产品更换要求，我们可以为采购方更换同型号的产品；

**十八个月保修：**自产品出售之日起十八个月内，如果发生产品非人为故障，我们可以为您提供保修服务。您只要将故障产品寄到我们公司的维修服务中心，并在保修期限内，将在规定的维修周期内完成故障产品的维修，并寄还给您。

#### 注：

1. 客户破坏了繁易产品的标签，将被视为人为损坏，不在保换/保修范围之内，敬请谅解。
2. 关于保换/保修时间计算，如果客户能提供确切的销售时间证明，我们就可以按销售时间开始计算保修时间，如果客户不能提供有效销售时间证明，我们则根据产品的实际销售出库单上的日期来计算保换/保修时间。

**维修周期：**繁易标准产品的维修周期为 5 个工作日；定制类产品单独计算。

维修周期是指维修人员从收到故障品到维修好后寄出维修品的这段时间，不包含期间的休息日，不包含运输过程和收取维修费占用的时间。收取维修费的时间是指我们通知客户付费到客户维修费付到我公司账户的这段时间。对于存在特殊原因而不能短期内修复的故障产品，我们会与您酌情另行确认维修周期。

**全寿命维护**：自产品出售之日起，我们就开始为客户提供全寿命维护服务。对于在保修期内但不符合保修条件的故障产品和超过保修期限的产品，我们提供有偿的维修服务，在客户确认接受产品的维修费用后，我们安排进行产品的维修。

### 三、维修流程

#### 1. 确定您的维修品是否在保修期内

我公司产品外壳上都有一个相应的序列号 S/N 码，通过该 S/N 码可以知道产品的生产日期及销售出库日期。

用户可以根据以上识别方法自行判断维修产品是否在保修期内，如果无法判断，可以联系我们公司的销售或者商务人员。

对维修过的产品，从维修日期算起，我们将提供对维修或更换过的组件 1 年的保修期。

#### 2. 确定您的维修品是否属于保修范围

在保换、保修期内的产品凡不存在下列情况的故障皆可以提供相应的保换、保修服务：

1) 由于火灾、水灾、电击、地震等不可抗拒因素造成的产品故障。

2) 由于工业事故、误用、滥用（未遵照随产品所附之安装说明书所示的使用方法、使用环境和注意事项进行操作）造成的触摸面板的碎裂、LCD 显示屏的碎裂或者电路板电子元件的严重烧毁等故障。

3) 遭受未经我公司授权许可的人员对产品进行了拆卸、维修或者改装，造成产品出现故障，由于客户安装不当造成产品外壳有严重破损或严重刮伤等现象。

对不属于上述损坏范围的保修期内产品，我们提供保修服务。如果您的产品故障属于上述范围，我们提供有偿维修服务，敬请谅解。

#### 3. 确定维修地点

目前我们在深圳设立了维修中心，联系方式如下：

深圳维修部地址：深圳市宝安区石岩镇塘头大道蓝韵科技园 2 栋五楼(西侧)

电话：0755-27610681-8001/8002 传真：0755-27629895 邮编：518000 收件人：维修部

如有变更，请到我公司网站得到维修处最新的联系方式或联系繁易商务人员。

#### 4. 确定维修费用

在保修期内的产品，如果属于正常的维修范围，对非人为原因损坏的我们将不收取维修费用；

在保修期内的产品，如果属于正常的维修范围，对人为原因损坏的我们将只收取元件的成本费，不收取维修服务费用；

对超过保修期的产品，我们将根据实际的损坏程度收取元件的成本费和适当的维修费。具体的费用，由维修人员提供，商务报价给您。

## 5. 维修

我们的维修人员在收到您寄回的维修品后，会尽快对其进行检测，并将检测结果和收费情况填写在《返修报告》内，并针对是否收费分别处理如下：

1) 无需收费的故障品，维修人员在维修完毕后，将维修好的产品（包装盒内附《返修报告》直接寄还给您（如果客户有特别约定，我们将按照双方约定的条款进行邮寄），从收到故障品到维修完毕寄出维修品的时间将不超过我们规定的维修周期。

2) 需要收费的故障品，维修人员会将此《返修报告》交给与您对应的繁易商务人员，由商务人员提供给您，当您收到《返修报告》后请认真阅读，如果对其中的收费费用和付款方式没有异议，商务会提供维修合同给您，请及时安排付款。商务人员在收到您的汇款底单后，会通知维修人员开始维修，维修完毕后把维修好的维修品(包装盒内附《返修报告》)及时返回并确保整个维修周期将不超过规定的维修周期。

### 针对收费的维修品:

a) 除非有特殊约定，客户在收到《返修报告》后，请在五个工作日内联系繁易商务确定是否需要维修。若您在五个工作日内没有确定是否维修，维修人员将对贵司的故障品延至下个维修周期处理。

b) 除非有特殊约定，从商务人员向贵公司提供《返修报告》之日算起，如果在 30 个工作日内没有收到贵公司付款，本公司维修人员将把故障品返回贵司。

## 6. 运输费用

客户寄到繁易公司的运费客户承担，繁易公司修好寄回给客户的运费我公司承担。

#### 四、客户须知

1. 为了更好地为您提供服务，请您返回维修品时最好附上填写完整的产品售后服务登记表，您也可以在我们的网站上下载。请您尽量详细地说明故障现象，以便我们的维修人员能够尽快地进行维修，解决故障，并请您注明详细的联系方式，以便维修好的产品能够及时准确地返回给您。

2. 请尽量在送修前备份程序参数等,在维修后可能造成程序参数设置等不可保留。

3. 由于我司产品属于精密电子产品，客户返还产品时注意采用安全可靠的包装和运输方式，以避免由于运输造成更加严重的损坏，建议客户办理运输的保险，对于运输途中由于运输原因或其它不可抗拒原因造成的损失，我公司将不承担赔偿，敬请谅解。

4. 维修品寄出后一周内未收到反馈，请致电维修部查询，以免维修件在运输途中丢失。

深圳繁易电气有限公司

2017 年 10 月

## 售后服务登记表

客户资料	客户名称		联系人	
	邮寄地址		联系电话	
产品资料	产品型号		序列号	
	是否处于保修期		第几次维修	
发现故障 时间及故 障现象				
宝贵建议				