

速博康 保固暨 RMA 維修政策

Ver 1.0

1. 引言

以下詳細介紹了速博康科技為其產品所提供有條件的硬體保固以及維修 (RMA) 流程。

2. 保固

2.1 一般保固

速博康向其產品的原始購買者提供有限的硬體保固服務。

在遵守以下條件、限制以及免責聲明的前提下，速博康保證自我們出貨日起的適用保固期內(定義如下)，該產品無材料和作工缺陷。

如果在適用保固期內，由於材料或作工缺陷導致產品故障，速博康同意進行維修或更換任何被證明有此類缺陷的產品或其一部份。

2.2 適用保固期

在一般有限保固條件下，屬於適用保固期的指定產品如下：

2.2.1 標準保固

人機介面產品與協議轉換閘道器：自出貨之日起，保固期限為一年。

工業觸控電腦：自出貨之日起，保固期限為兩年。

周邊和外包零件(非速博康製造)：原始製造商的保固期限將適用並轉移給使用者。

產品所安裝的電池：自出貨之日起一年。

2.3 保固期內的維修

速博康一向嚴格測試其所有產品，以確保最佳品質和可靠度。萬一客戶的產品在適用保固期內出現缺陷或故障，速博康將盡最大努力以加快維修/更換程式。

2.3.1 DOA (貨到即損)的定義與流程

如果產品從出貨之日起的前三十天內發生故障，則該產品將被視為DOA。

收到DOA產品請立即向速博康反應，我們將會優先處理。建議客戶先透過我們的銷售人員向我們FAE工程師反應問題以便即時進行偵錯，我們FAE工程師會先嘗試經由遠端溝通方式排除故障。

一旦FAE工程師確認無法解決問題，工程師將通知銷售人員優先安排服務並加速處理。

2.3.2 淘汰產品(保固期內)

我們將持續為產品提供服務直到保固到期。然而，若無法再找到可以執行保固期內維修服務的零件，我們將使用直接升級版本以替換產品，原始產品的剩餘保固期限仍可持續適用至期滿為止。

2.4 非保固維修

對於保固期已過期或已失效(請參閱以下的”排除條款”)的產品要求進行的任何維修均視為非保固維修。所有非保固維修的退修品均須酌收維修和運輸費用。然而，產品是否可維修也必須視所需零元件是否仍然可取得以及產品損壞/破壞的程度而決定。

對於這類維修，將適用以下規定：

2.4.1 收費標準

不論該退回產品是否可進行維修，每件產品將收取**新台幣**400元的檢驗費用。

除了檢驗費用之外，將另外收取維修服務費。此費用會包含維修過程中所需要的零元件以及維修工程師的工時費用。

客戶需要同時自行負擔貨物來回運輸和保險費用。

2.4.2 條件

從我們的維修服務部門出貨之日起，所有維修過或更換的產品，將在原始保固剩餘的保固期內或維修後（90）天內（以時間較長者為準），持續適用此有限保固。

鑒於零件以及維修產品損壞程度的考慮，我們有可能無法維修該產品。

一旦客戶同意本政策的條款和條件後，我們將隨即提供RMA號碼。

我們將在完成該退修品檢驗工作之後提供維修報價，在客戶確認並收到客戶發出的PO之後，我們會立刻著手進行維修。

如果客戶不希望進行維修，或者產品被視為不可維修，我們可以協助進行產品報廢或將產品退回給客戶（由客戶自負所有費用）。然而，如果自通知之日起60天內我們仍未收到回復，我們將認定為客戶已授權我們自行處置貨物。

2.5 維修報告

我們將為每一個RMA項目提供標準維修報告。如果需要詳細的分析報告，我們將收取一定費用以涵蓋所有相關費用。

3. 維修品退回授權

3.1 重要事項說明

我們的RMA服務僅適用於持有速博康發票的直接客戶。

我們的進貨部門將拒絕所有沒有取得我們授權RMA號碼的退回貨物，在這種情況下，退貨人必須自行負擔回收這些貨物的責任與費用，我們將不承擔這些貨物的安全與保管責任。此外，如果我們沒有收到發貨人的回復，我們將於三個月後報廢該物品，恕不另行通知。

請勿將產品的任何配件、使用手冊和專用品寄回。對於這些物品的退還，我們將不承擔任何責任或保證這些配件可以完整歸還。

如果客戶希望將與維修品有關的其他設備一併寄回以說明我們解決問題，則務必在RMA表格上逐一清楚的列出這些設備。

我們將盡力加快維修速度。為了便於進行故障排除，我們要求客戶盡可能地對該產品詳細描述問題，例如：軟體版本，應用方式以及工作環境等。

若我們的工程師無法複製所描述的問題，我們將對該退修品進行我們的標準產品測試，如果該退修品通過測試且沒有發生問題，則我們將認定該專案為NPF (未發現問題) 退貨。我們可能會向客戶收取每個專案最高新台幣400元的檢驗費，且客戶需要自行安排並支付產品退回的退運費。

3.2 維修品退回程式

3.2.1 .

若要申請RMA號碼，請洽詢銷售人員申請填寫表格。我們鼓勵客戶盡可能完整地填寫表格，以說明我們加快故障排除過程。請注意，收到RMA號碼並不保證該產品可以進行維修（請參照前述2.4.2條款的第2點說明）。

3.2.2

若RMA申請表上的所有物品在條件和期限上均處於保修期內，我們將核發RMA號碼以授權客戶退回這些貨物。請注意，RMA號碼僅於14個工作天內有效！

3.2.3

在將物品寄回給我們之前，請務必先備份任何儲存設備中的設置、軟體和資料等。我們無法提供備份服務，也不對任何資料遺失或損壞負責。

3.3 運輸

3.3.1

在出貨發票上，請包含以下條款：“沒有商業價值的商品，僅供退回以進行售後服務。”

3.3.2

退還給我們的所有物品均應盡可能使用其原始包材進行包裝。否則，請確保將其適當地包裝在堅固且具有ESD保護的包裹中，並且將RMA號碼標示在外箱。所有退貨物品都必需附上有效的RMA表格的副本。

3.3.3

當客戶退貨進行保固期內維修時，客戶必須確保並避免貨物運送時產生損壞或損失，並須自行負擔退運及保險費用。回程運費用將由我們負擔，我們將於維修完畢之後，透過我們指定的運輸服務方式將貨物退回給客戶。

4. 排除條款

在某些情況下，由於(例如但不限於)錯誤使用、疏忽、濫用、意外、不正確的安裝或未經授權的維修所引起的產品故障將導致其保固失效，因此只能將其視為超出保固範圍的維修，我們會收取維修和所產生的運輸費用。

4.1 保固無效的條件

保固期限過期

客戶造成的損壞：

- 未經速博康事先同意而自行更換或修改零件。
- 未經速博康事先同意自行拆卸。
- 由外部因素所造成的損壞，例如水、電流超載、靜電、事故或電擊等。
- 因操作不當、使用不當或疏忽所造成的損壞。
- 由任何協力廠商產品所造成的損壞，包括客戶要求整合到我們產品中的那些零元件。
- 產品識別標記或序號標籤已被更改或移除。

5. 其他

此保固條款是有條件性的，且其並不涵蓋保固失效的產品。此外：

我們不提供任何其它保證（並且排除任何其他暗示性的保證、條款或條件）。

即使由於我們的疏忽是因合約或是商品供應或使用而產生，對於任何其他損失或損壞（包括非直接或間接損失、財務損失、利益或使用損失等），我們概不負責。

我們承擔的責任僅限於該產品的價格。

6. 免責聲明

在適用法律所允許的範圍內，前述內容是針對速博康產品的完整保固說明，並取代所有其他口頭或書面形式的保證和聲明。

除了前述明確規定的內容之外，我們並未提供任何其它保證，並且我們在此聲明與以上陳述內容有所抵觸的其它保證均屬無效。

我們將在產品無法維修、未被授權及良品退貨的情況下與客戶聯繫，以便讓客戶可以自行回收產品。然而，如果客戶未能在規定的時間期限內主動回收處理，我們會認為客戶已經不需要此產品，並會直接將其進行報廢處理。

如果我們提供的所有服務均無法解決問題，在任何情況下，我們均不對由於任何客戶因使用速博康產品而導致財產或財務損失及任何使用後所產生的不良後果負責。