

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 1 / 10	生效日期： 2019 年 11 月 28 日	版本： A0



文件名称： 售后服务条款

文档编号： YZ-CS-001

文件版本： A0

拟制： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

审核： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

批准： \_\_\_\_\_ 日期： \_\_\_\_\_

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 2 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

# 无锡英臻科技有限公司

## 采集器及其配套产品

# 售 后 服 务 条 款

**感谢您选择英臻采集器及其配套产品，为了保障您能够享受良好的售后服务，请认真阅读本条款。**

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 3 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

## 一、总则

- 1.本条款适用于英臻所有客户。
- 2.英臻为其采集器及相关配套产品提供完善的售后服务，相关产品包括导轨数据采集器（GPRS/ETH），导轨数据采集器(WiFi/ETH)，WiFi 模组，GPRS模组，以太网模组，逆变器数据采集器（GPRS），逆变器数据采集器（WiFi），数据采集棒（WiFi），数据采集棒（GPRS），数据采集棒（Ethernet），数据采集棒（4G），专业级数据采集器,红外抄表装置，4G智能网关，电能表，小型自动气象站等产品
- 3.英臻提供的售后服务内容主要包括：
  - 1) 产品的安装指导
  - 2) 产品的调试指导
  - 3) 产品的维修与替换
  - 4) 客户在产品使用过程中的相关问题解答
  - 5) 技术培训
- 4.英臻将根据项目具体实际情况，选择合适的处理方式提供优质的售后服务。
- 5.英臻采集器及其配套产品经国内客户售出至国外的，英臻按照国内售后服务条款仅向该国内客户提供完善的售后服务。

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 4 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

## 二、产品的安装与调试

1. 英臻提供远程的产品安装和调试指导服务，无偿提供电子档产品安装和调试相关的指导手册，针对客户在产品安装和调试过程中遇到的问题进行细致、周到的解答。

2. 对需要进行现场安装调试的客户：

- 1) 签订的合同有需要现场安装调试的，严格按照合同执行；
- 2) 合同里不含安装调试服务且需要英臻技术人员上门安装调试的，英臻提供有偿服务。

费用如下：a). 差旅，住宿等相关费用由客户承担；

b). 员工工时费用由客户承担，员工工时费以《英臻现场服务费用标准》为准；

c). 员工工时费用从离开我司算起，直至回到无锡为止。

3. 英臻技术人员现场调试仅限于英臻公司的产品。在产品调试前，客户应保证产品所处的环境应符合安装调试要求，产品相关的连接正确且满足产品调试的条件，英臻提供技术咨询和远程指导服务。

 英臻科技	<b>售后服务条款</b>	YZ-CS-001
页次： 5 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

### 三、产品质保

1. 英臻采集器及配套产品需在符合相应产品手册中规定的条件下使用。英臻提供产品标准的保修年限如表1所示，无特殊说明的，数据采集器默认质保期为24个月，模组默认质保期为60个月。

质保开始起算日期为客户验收合格日，但最迟不得超过我司发货日期后的20个自然日；

表1.英臻采集器及配套产品标准保修年限

产品	标准保修年限(年)
导轨数据采集器 (GPRS/ETH)	2
导轨电源模块 (配件)	2
导轨数据采集器(WiFi/ETH)	2
WiFi模组	5
GPRS模组	5
以太网模组	5
逆变器数据采集器 (WiFi)	2
逆变器数据采集器 (GPRS)	2
数据采集棒 (GPRS)	5
数据采集棒 (WiFi)	5
数据采集棒 (Ethernet)	5
数据采集棒 (4G)	5
红外抄表装置	2
专业级数据采集器	2
电能表	2
4G智能网关	2
小型自动气象站	1

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 6 / 10	生效日期：2019 年 11 月 28 日	版本：A0

**配件质保说明：**非硬件配件，如随主设备附带的纸件资料、连接线缆、包装盒、软件等配件不予保修。

2. 产品在保修期内经英臻确认存在质量问题的，英臻将根据实际情况免费维修或更换新产品。英臻在维修或更换新产品时保留使用改进设计的权利。

3. 修理、更换或提供额外硬件设备并不因此而导致质保期限的延长，硬件设备的质保期限仍应按照原购买设备的质保期限执行

4. 以下情况导致的产品损坏，不属于产品质保服务范围内：

- ◆ 由于运输、装卸所导致的损坏（包括需方发回返修途中发生的同类损坏）；
- ◆ 在存储或处理方面存在疏忽而导致的设备损坏；
- ◆ 客户未按照产品用户手册中描述进行安装或者调试导致的设备损坏；
- ◆ 维护未按照产品用户手册中描述的操作说明进行的操作导致的设备损坏；
- ◆ 客户对逆变器或者其他配件调试不当造成的设备故障；
- ◆ 表面缺陷，不影响设备正常工作的表面小瑕疵；
- ◆ 由供方英臻以外的任何人员以任何方式修理或修改所造成的设备损坏；
- ◆ 设备的外壳被打开；
- ◆ 设备被连接到不支持的逆变器导致的设备损坏；
- ◆ 使用非供方提供的配件，导致设备故障或事故的；
- ◆ 用户配置了设备不兼容的其他设备或者配件，导致设备不能正常工作；

	<h2 style="text-align: center;">售后服务条款</h2>	<p style="text-align: right;">YZ-CS-001</p>
<p>页次： 7 / 10</p>	<p>生效日期：2019 年 11 月 28 日</p>	<p style="text-align: right;">版本：A0</p>

- ◆ 意外或人为导致设备损坏，例如输入不合适电压、高温、进水、改装、机械破坏、摔坏、设备氧化、生锈或印刷电路板烧毁等；
  - ◆ 设备安装环境不符合用户手册要求导致设备不能正常工作，例如现场无网络、信号差等；
  - ◆ 正常磨损不属于质保范围；
  - ◆ 除硬件以外的一切配置及附件，如软件、用户手册等均不包括在质保服务内；
  - ◆ 供方在签订合同之后对产品进行不影响交付产品性能的变更；或者交付产品稍微偏离技术参数表和/或产品质量和性能特点，但不影响正常使用，均不在质保范围之内；
  - ◆ 因不可抗拒的力量造成的损害，例如：地震、台风、龙卷风、火山爆发、洪水、闪电、大雪、战争等；
5. 保修仅包含更换和修理不良产品，不包含产品的安装和拆卸；
  6. 该售后服务条款的质保保证是在法律允许下英臻给予客户的，并以明确的表示代替所有其他明示、暗示的意思表示。在任何情况下，英臻对因客户未及时采取措施，而导致损失扩大、成本上升的，都不承担赔偿责任，包含且不限于任何种类经济损失、民事责任、人身或财产损失；
  7. 超过质保期的产品由英臻售后或销售人员及时通知客户，由客户自行决定是否需要自费维修，英臻不做强制规定；
  8. 超过质保期的并且需要英臻进行维修的产品（以下简称“过保产品”），英臻采取有偿维修的方式为客户进行产品维修，具体返修检验标准参照我司《英臻返修品检验标准作业指导书》A1版。具体费用按照损坏程度做具体评估。以下是英臻过保产品的检测收费标准：

	<b>售后服务条款</b>	YZ-CS-001
页次： 8 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

处理步骤	费用 (元)
不良品复测 (不良再现)	15
不良解析	15
不良品维修和复测	30

9. 过保维修后的产品享有发货后3个月的质保期，维修后的发货等相关直接费用由客户自行承担；

10. 如果过保维修后又返修的电源有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形、电源线破损、断线、裸芯等现象则不予保修，需方可另行购买。

#### 四、产品的维修与替换

1. 在发现产品疑似不良时，请先联系英臻技术人员,英臻技术人员2小时内响应并进行评估，48小时内给出处理方案。在此期间，双方保持密切的良好沟通，客户需准确反馈英臻技术人员所需的现场相关信息，必要时配合技术人员进行简单的操作。未经英臻技术人员的允许和指导，因客户擅自处理我司产品而产生的经济及其他损失均由客户自行承担。

2. 如故障问题无法现场排除，英臻将授权客户拆卸不良产品，但客户不得拆装不良产品的外壳和内部部件。为方便进行维修和替换，请提供下列信息：

a)购买产品的相关凭证（以下材料之一均有效）：

1) 销售给终端客户的原始购买收据或发票，且发票或收据日期显示所调换产品在质保期内；

2) 显示原始制造商名称的经销商开具的发票或购买收据，且发票或收据日期显示所调换产品在质保期内；

3) 购买时双方签订的商务合同（含质保期和质保起算时间）；

4) 购买时双方签订的售后服务协议或质保协议，并注明了质保期和质保起算时间。

b)不良产品型号

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 9 / 10	生效日期：2019 年 11 月 28 日	版本：A0

c)不良产品序列号

d)不良现象的具体描述

e)产品维修或替换后邮寄地址和指定联系人的联系方式

3. 未经英臻授权，客户不得擅自拆卸或修理需退还的不良产品，客户擅自处理所导致的经济和其他损失均由客户自行承担。

 英臻科技	售后服务条款	YZ-CS-001
页次： 10 / 10	生效日期：2019年11月28日	版本：A0

## 五、产品的包装与运输

1. 所有得到英臻授权退换的不良产品必须采用原始包装或具备同等保护能力的包装进行运输，否则，因运输或货运公司造成的产品损坏，由承运人负责，英臻不承担责任；
2. 不良产品由现场运至英臻公司的，需采用英臻指定或双方协商确定的货运商或快递公司，经检测非不良品的由客户承担运输费用；
3. 我司维修后的成品包装以客户最终退回的包装为准；需要新包装的客户必须明确提出并自行支付包装费用；
4. 维修或替换后的产品由英臻公司运至客户指定地点的，采用英臻指定或双方协商确定的货运商或快递公司，过保产品由客户承担相关运输费用，非过保产品由英臻承担产品非加急运费，否则英臻有权拒发或要求收货方承担相关加急运输费用。

## 六、附则

1. 本条款自发布之日起生效、执行。
2. 英臻保留对本条款的最终解释权。