

维修服务条款

感谢您购买深圳市雷赛智能股份有限公司的产品，雷赛以“成就客户、共创共赢”为企业经营理念，为客户提供一系列雷赛产品的维修服务。以下维修条款包含相关的服务内容和报修义务，还请您仔细阅读：

一、服务范围：

1、适用产品

本售后服务条款规定的服务内容适用于在中国市场上通过雷赛及其授权的合法渠道购买的伺服电机驱动系统、步进电机驱动系统、运动控制卡、运动控制 PLC 等系列。

产品线标准质保时间（雷赛出货日为质保期起始日）：

伺服产品线（驱动器+电机）：24 个月

步进产品线（驱动器+电机）：24 个月

PLC 产品线（PLC+拓展模块）：24 个月

HMI 产品线：18 个月

模块产品线（远程模块）：12 个月

XPC 产品线：12 个月

特殊质保：

L8 交流伺服（驱动器）：全系列 60 个月（5 年）

五相步进（驱动器）：全系列 60 个月（5 年）

2、服务内容

2.1、故障检测与诊断

2.2、硬件维修

2.3、软件调试与参数恢复

2.4、性能测试与校准

2.5、现场或返厂维修服务（视故障类型及客户需求协商）

二、服务流程：

1、服务申请

请客户填写《维修申请表》（主要信息如：产品型号、序列号、故障描述、特殊要求等），

客户送修前确保产品在保修期内，返修需要妥善包装好产品，避免运输过程中出现损坏。

标准质保期： 24 个月。（雷赛出货日为质保期起始日，不同产品系列依其应用行业性质享有不同的质保政策）

2、检测与报价

2.1 我司收到产品后，于 1--2 个工作日内完成检测。

根据检测结果，维修服务组实施维修方案，涉及到过保和人为损坏等非产品情况，维修服务组向客户提供维修方案及费用明细，经客户确认后再实施维修。

2.2 质保服务说明

2.2.1 质保 3 个月内：

- ① 产品本身质量问题 → 保修期 3 个月内 → 免费换新品；
- ② 非产品本身质量问题（非质保服务范围） → 确认付费 → 维修；

2.2.2、超过 3 个月~质保期限：

- ① 产品本身质量问题 → 提供备机 → 退回故障机 ；
- ② 产品本身质量问题 → 提供备机 → 现场客户需求原故障机 → 修好故障机
维修返回 → 备机退回
- ② 非产品本身质量问题 → 确认付费 → 维修；

2.2.3、非质保期内：

- ① 未达到报废标准 → 确认付费 → 维修
- ② 报废标准 → 建议报废 → 返回

3、维修实施

维修周期一般为收到维修品后 10 个工作日内完成维修。（产品的具体修理时间可能会因部件、库存、货运等因素有所不同，还请知悉。）

4、维修完成

完成产品维修后全面检测确认合格后，维修团队将产品妥善包装并安排返还客户

三、维修服务责任与义务

客户责任

- 1、确保设备处于保修期内或已支付维修费用。
- 2、如实填写产品故障信息及使用环境，便于维修员快速判断和处理故障。
- 3、若因客户自行拆卸、改装或使用非原厂配件导致的故障，我司有权拒绝保修。
- 4、保修范围内产品由客户负责寄回雷赛的快递费用，非保修范围内的产品运费由客户负担。

服务方责任

- 1、提供专业检测及维修服务，确保修复后设备符合原厂技术标准或行业规范。
- 2、保修范围内产品由我司负责寄回客户的费用。
- 3、提供返回产品清单和维修记录。
- 4、对于质保期尚余三个月以上的产品，当零件维修或更换时，则此维修或更换后的零件同样享有其原产品剩余的质保期；对于质保期不足三个月的产品，维修或更换后的零件从完修归还日当天起算可享有单独三个月质保期（原剩余质保期不适用该维修或更换后的零件），但产品其他未维修或更换的部分则依照其原剩余之质保期。已维修或更换过的零件于上述三个月的质保期内又发生故障，则再次维修或更换的零件的质保期将重新计算且自再次完修归还日当天起算仍享有三个月的质保期。享有特别质保服务的产品请于申请服务前提出说明，服务后提出可能导致已收费用无法退回。

四、费用与支付

1、收费标准

保修期内：免费维修（非人为损坏或合同约定范围内）。

保修期外：按实际维修成本（人工费+配件费）收取费用，并提供明细清单。

检测费：若客户放弃维修，需支付检测费 XXX 元/台。

2、付款方式

维修费用需在产品返还前全额支付

支持银行转账、电子支付等方式，发票随产品一并交付。

五、保修条款

1. 维修后的产品享 3 个月保修期（自返还之日起计算），具体时长以维修报告为准。
2. 以下情况不在保修范围内：
 - 1) 质保期期满；
 - 2) 由于火灾、水灾、地震等不可抗力因素造成的产品损坏；
 - 3) 因客户不正当的使用（包括但不限于测试、实验、研发、竞赛之使用或未遵照产品使用手册）、滥用、操作不当、非正确安装、参数设定错误、未被授权的拆卸或修改、运送损坏、自然耗损、使用环境恶劣、不良的操作环境、意外或是其他不可归责于雷赛的原因所引起的产品功能问题。
 - 4) 产品的编码撕毁、涂改或者其他原因造成的产品编码无法辨认；
 - 5) 未经雷赛授权的人员对产品进行了拆卸、维修或者改装，造成的产品故障；
 - 6) 雷赛所提供维修服务的范围只限于故障品在质保期内正常使用时发生故障的维修或更换。其他因故障品所造成之间接性、附随性、衍生性，或单纯经济上损失，包含但不限于产线停摆或机械/工件破损发生之维修、资料损失或营业中断，在法律所许可之最大范围内，雷赛不负责任或任何赔偿责任。
 - 7) 产品停产后的维修服务：雷赛提供 5 年的有偿维修服务。如产品停产无法维修，雷赛提供替代机种升级换机服务。

我们将为客户提供全面服务。在保修期内但不符合保修条件或超过保修期限的故障产品，我们提供有偿维修服务，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。但对已经停产的产品，或缺乏维修物料，或损坏过于严重无维修价值的返回品则无法提供维修服务。

六、维修流程：

- 1) **维修申请：**客户把维修品连同《维修申请表》按照产品不同类型，寄往相应雷赛维修服务组；

深圳维修中心请寄：

地址：深圳市南山区麻磡南路 91 号一栋二楼，电 话：0755- 26433338

七、客户寄修须知

- 1) 请尽量在送修前备份程序参数等，因为在测试过程中会对产品进行出厂设置，可能造成客户程序参数等不可保留。

- 2) 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。
- 3) 客户维修品寄出后一周内未收到反馈，请致电对应的商务人员查询，以免维修件在运输途中丢失。
- 4) 本服务条款最终解释权属于深圳市雷赛智能控制股份有限公司。