



# 產品保固服務條款

Date\_Version:2017.04.10\_V2.3

本產品保固服務條款視為係前揭運送及服務契約或其要約之一部分。本產品保固服務條款以外之補充規定及客戶之保固服務條款，對 SICK 不具法律拘束力，除非該條款已經 SICK 以書面方式審核同意。

## 1. 產品保固服務辦法

SICK 提供產品售後服務(僅適用於台灣地區)，係依客戶所購買的產品(不含附件、配件和線材等)之相關購買憑證(發票)及出貨單認定保固期，提供 12 個月的產品保固服務。產品因不可抗拒之天災、地變、人為損壞、未依 SICK 產品說明書規定操作使用、或未經 SICK 授權進行維修...等而造成產品損壞者，皆不屬於 SICK 產品保固服務範圍之內，且 SICK 得向客戶酌收維修服務費用(含維修工時費、零件材料費、運費及交通費)。

## 2. 產品保固期之依據與計算

- I. 保固期之依據：客戶必須提供產品之購買憑證(發票)或出貨單，作為保固期計算之依據。若客戶無法提供購買憑證(發票)或出貨單以證明出貨日期，則將依據 SICK 出貨系統的記錄或依產品序號來計算保固期。
- II. 保固期之計算：標準保固期是從產品出貨日期起算為期 12 個月。若保固期的最後一日遇國定假日或星期例假日，則順延一個工作日為保固期的最後一日。

## 3. 保固服務與範圍

- I. 在產品保固期內，且依據 SICK 產品說明書規定操作正常使用情形下，而發生產品故障者，送回 SICK 進行檢測與維修，SICK 將提供免費的檢測與維修服務(但不包



含收貨運費，即故障的產品須由客戶負擔寄回運費)，產品於完成檢測與維修後由 SICK 送回；若經 SICK 檢測與維修後，可歸屬於不可抗拒之天災、地變、人為撞擊損壞、安裝或設定不當、電磁干擾、電壓/電流過大、震動過大、未依 SICK 產品說明書規定操作使用、或未經 SICK 授權進行改裝...等而造成產品故障損壞者，則不屬於 SICK 產品保固服務與範圍內。各項維修與零件更換的服務，SICK 將向客戶酌收維修服務費用(含維修工時費、零件材料費、運費及交通費)。

- II. 產品保固期內，SICK 將視情況對確實故障的產品，提供免費的維修服務，若因該產品遇停產或零件不供應之情事，SICK 於徵求客戶同意後，得以相近規格或其它產品替換並酌收差價的維修服務費用，替換或維修完成的產品仍繼續擁有未完成的產品保固服務。
- III. SICK 產品維修部門於收到客戶所送回的故障產品後，除電話與客戶聯絡確認已收到的故障產品、數量和產品故障時的狀況或原因，以利儘速檢測與維修。倘若預計會有維修服務費用的產生時，也將會與客戶討論是否需要繼續維修服務流程。
  - 客戶如同意產品維修時，SICK 產品維修部門會於完成檢測與維修後，連同發票、維修產品、產品維修單寄回至客戶端。
  - 客戶如不同意產品維修時，SICK 產品維修部門會將故障產品寄回至客戶端，檢測費及運費將由 **SICK** 負擔；若經第二次通知(15 個工作日內)仍未獲得客戶端的回應，SICK 將會以寄件者付費的方式將故障產品寄回，並不再另行通知，SICK 亦不負故障產品之保管責任。
- IV. 客戶送回故障產品維修時，請以原包裝或安全的包裝材料予妥善包裝，以確保運送過程之安全無虞。
- V. SICK 對於故障產品的送修期間，因客戶無法使用該項產品所造成之不便或損失，均不負任何責任亦不予提供備品代用之服務。



#### 4. 非保固服務與範圍

如有任何產品故障、損壞或瑕疵係非可歸屬於 SICK 情事者，則不在保固服務範圍內。

非可歸屬予 SICK 之情事，包括且不限於下列情形者：

- I. 若客戶送回故障產品已經超過產品保固期、需送修 SICK 或有不適用保固服務條款之情事，而需要酌收維修服務費用時，將徵求客戶同意後送修，並於一定期限內寄回。各項維修與零件更換的服務，將酌收維修服務費用(含維修工時費、零件材料費、運費及交通費)。
- II. 遭遇不可抗拒之天災、地變與人禍：如水災、地震、雷擊、水災環境因素而發生之故障或損壞者。
- III. 人為損壞：如工作人員不當之安裝、電磁干擾、電壓/電流過大、震動過大、使用錯誤之破壞、外觀不正常磨損、摔落、擠壓變形、接腳折損或受潮污損等。
- IV. 自行或委託未經 SICK 書面方式審核同意授權維修廠商之拆卸、修理、改裝或更換非 SICK 原廠零件等。
- V. 產品上之標籤或封條被損毀、偽造、變造、重貼或無法辨識產品序號，及任何目視可見之人為損壞者。
- VI. 違反 SICK 產品說明書規定操作之使用方式。如將產品置放在惡劣的環境之中，致使浸水、腐蝕、摔落、擠壓、暴露在異常之溫度或溼度環境下，任何不適之安裝使用方式。
- VII. 客戶自行安排的運送途中所造成的任何毀損，或因包裝不良導致運送途中造成的損壞者。
- VIII. 產品之自然損壞或屬消耗品之產品外觀、零件、附件及配件，如支架、防護罩、調整棒、連接線材、螺絲、螺帽、反射片及反射貼紙等。
- IX. 硬體不相容：如電器介面、電器特性衝突、電路燒毀、電源規格不符、異常電壓、使用期望或速度等非功能故障因素。



## 5. 非保固之維修服務

- I. SICK 為保障產品維修服務品質，提供客戶維修後的產品 6 個月內相同故障問題者，提供免費維修服務保固服務措施。意即只要是經過 SICK 所維修後的產品，可於維修服務完成日之後的 6 個月內發生相同原因故障而第二次送修者，均可提供免費維修服務並且由 SICK 負擔收貨運費。
- II. 產品維修服務費用包含有：維修工時費(NT\$2,500 元/小時)、零件材料費及運費。
- III. SICK 產品維修部門於收到客戶所送回的故障產品後，除電話與客戶聯絡確認已收到的故障產品、數量和產品故障時的狀況或原因，以利儘速檢測與維修。倘若預計會有維修服務費用的產生時，也將會與客戶討論是否需要繼續維修服務流程。
  - 客戶如同意維修時，SICK 產品維修部門會於完成檢測與維修後，連同發票、維修產品、產品維修單寄回至客戶端。
  - 客戶如不同意維修時，SICK 產品維修部門會將故障產品寄回至客戶端，檢測費及運費將由客戶負擔；若經第二次通知(15 個工作日內)仍未獲得客戶端的回應，SICK 將會以收件者付費的方式將維修產品寄回，並不再另行通知，SICK 亦不負維修產品之保管責任。
- IV. 故障產品於 SICK 產品維修部門收件日起算，在一般情況下期望可在 4 個工作日內完成維修(實際視零配件狀況而定)，並在產品維修服務流程完成時，通知客戶與維修服務費用的確認，將開立發票或結清維修費用後，方可將維修產品寄回至客戶端。

## 6. 維修服務收費標準：



SICK 產品售後服務辦法	維修服務與範圍	維修服務費用與說明
保固期內	1. 基本檢測費	免費
	2. 維修費 (依據保固服務與範圍)	免費
	3. 零件材料費 (依據保固服務與範圍)	免費
	4. 運費	免費 (客戶負擔寄回運費)
	5. 交通費	免費
保固期外	1. 基本檢測費 (檢測後不修，乃需收取此費用)	產品單價一萬元以下(含)：NT\$500/小時 產品單價一萬元以上：NT\$2,500元/小時
	2. 維修費 (依據非保固服務與範圍)	依據實際SICK維修產品報價
	3. 零件材料費 (依據非保固服務與範圍)	依據實際SICK更換零件材料報價
	4. 運費	依據實際SICK維修所在地區報價
	5. 交通費 (場勘後不修，乃需收取此費用)	依據客戶所在地區報價

## 7. 現場服務說明：

- I. 現場服務時間：週一到週五，上午 8:30 ~ 下午 5:30，請事先預約。
- II. 現場服務費用：服務工時費(NT\$3,600 元/小時)、零件材料費及交通費另計。
- III. 現場服務工時以小時為單位，超過 1 小時每小時收費 NT\$3,600 元，不足 1 小時則以 1 小時計算；零件材料費則依據實際更換材料單價而定，亦零件材料的不同，其收費價格亦不相同；交通費依實際發生地另行報價收費。產品保固期內之現場服務及調整，如有任何產品損壞或瑕疵係可歸屬於 SICK 情事者，由 SICK 進行免費檢測與維修。

## 8. 以上所提及之費用，均未含 5%之營業稅。

## 9. SICK 保有產品保固服務條款的解釋與權利。