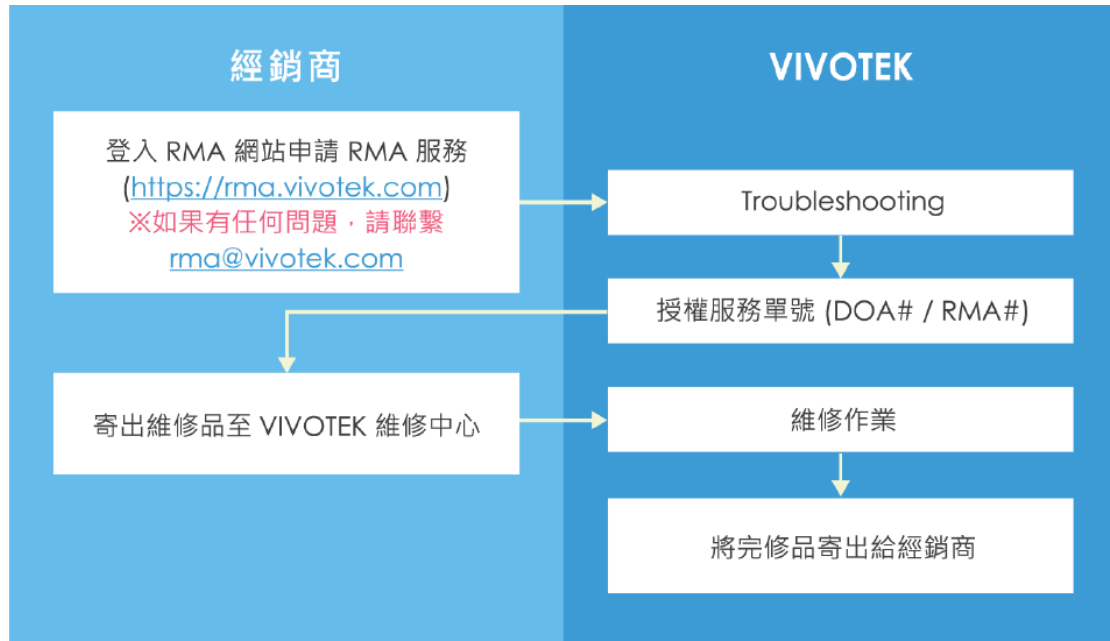


RMA 服務申請

送修方式 – 如何申請 RMA 服務



1. VIVOTEK 提供地區保固*，所有報修均由經銷商與 VIVOTEK 接洽申請。
2. 經銷商可予 RMA 網站(<https://rma.vivotek.com>) 申請 RMA 服務，或是 E-MAIL: rma@vivotek.com 取得相關資訊。
3. 經銷商取得 DOA/RMA 維修單號，方能將維修品寄出，否則 VIVOTEK 有權利拒收維修品。如有產生任何的費用須由經銷商承擔。
※ 維修單號有效期限為 3 個月。若 3 個月內未收到經銷商寄回之維修品，維修單號失效。如經銷商仍有維修品送修需求，須重新申請單號並且依據新申請單之日期為保固判斷日。
4. 經銷商寄件資訊 (Shipping Invoice) 若與申請單號資訊不符，VIVOTEK 有權利拒收維修品。如有產生任何的費用須由經銷商承擔。
5. 請確認所有寄出之設備皆有妥當包裝；如必要請使用防靜電包裝袋進行包裝，避免靜電產生其他的故障問題。
6. 包裝時，請確認設備不會晃動，避免因運送過程產生碰撞或其他損壞。
(建議可將故障設備放置於原包裝盒進行送修)
7. 若寄回物件與申請物件不符或含有非要求寄回檢測之配件(例：腳架、SD CARD、硬碟.....等)，VIVOTEK 不負保管責任。
8. 維修品外箱需清楚標示授權服務單號(DOA# / RMA#)。
9. 維修品可否維修，需由 VIVOTEK 維修中心實際收到維修品後方能評估。
10. 機器檢測的問題只限於回報時填寫的問題。

11. 檢測後，若確認非自然損壞，而由人損或其他狀況，VIVOTEK 將會提供報價給經銷商。'

*地區保固：設備僅提供予原銷售經銷商進行報修。

舉例：假設原銷售經銷商在荷蘭，若消費者將設備帶至其他國家使用，有相關送修需求時，即需將設備送予荷蘭當地原銷售經銷商進行報修。

其他條款及相關服務費用

維修服務

- a. 保修服務：VIVOTEK 產品，逾保固年限一年期間內，給予保修之承諾。但經銷商需負擔相關維修費用，若經銷商不同意支付維修費用，VIVOTEK 得不受理維修。
- b. 設備完修後，提供 3 個月維修保固。
- c. 樣品機不提供換貨或維修服務。
- d. 贈品不提供換貨或保固維修服務。
- e. 不適用換貨或免費維修條款：

返修之維修品，經 VIVOTEK 工程師檢測後，機器若有如下情況，不適用於換貨或免費維修，並且經銷商需支付維修費用或是檢測費用。

1. 安裝不當或不當使用造成機器浸水或有水氣之情形。
2. 機器之零件被檢測出有燒板情況。
3. 未經授權而拆機、維修或改機而造成機器異常。
4. 機器不當使用、濫用、誤用、或安裝不當。
5. 使用非法或不當之軟體造成機器無法運作。
6. EOL 產品。
7. 天災不可抗力造成機器異常。
8. 未妥善包裝產品在運輸途中造成撞傷或其他損害。
9. 檢測後，設備故障並無客戶描述之故障。No Defect Found (NDF)

費用

- a. 運費

DOA: VIVOTEK 將負擔雙趟運費。(交貨條件：CFR)

RMA: VIVOTEK 與經銷商各負擔一趟運費。(交貨條件：FOB)

經銷商負擔將維修品寄回 VIVOTEK 之運費，VIVOTEK 將負擔維修後將設備返回經銷商之費用。

b. 稅務

稅務將由各自負擔應付之稅額，稅額將依貿易條件而訂。

● 進口稅:

VIVOTEK 負擔：當經銷商將維修品寄回 VIVOTEK 之進口稅務。

經銷商負擔：當維修品由 VIVOTEK 完修後返回經銷商之進口稅務。

● 出口稅:

VIVOTEK 負擔：當 VIVOTEK 完修品寄回經銷商之出口稅務。

經銷商負擔：將維修品由經銷商出口至 VIVOTEK 之出口稅務。

c. 維修費

過保產品

- VIVOTEK 收到客戶的報修申請時，會提供預估維修費**給經銷商；
實際維修費用於 VIVOTEK 實際檢測後提供。
- 若經銷商不同意支付費維修，VIVOTEK 將酌收檢測費用**。
- 檢測後，設備故障並無客戶描述之故障。No Defect Found (NDF)，VIVOTEK 將酌收檢測費用**。

保內產品

- 經 VIVOTEK 維修中心判定，異常屬人為操作不當造成者則需由客戶付費維修。

包裝規範

所有退回的產品必須進行適當包裝，以防止運輸損壞，並提供適當的防靜電 (ESD) 保護。如果設備因包裝不當而導致在運輸途中損壞，將由VIVOTEK保留權利判定產品是否為可修復的。妥善包裝維修品以保障設備的價值為送件者之責任，VIVOTEK保留拒絕維修因不當包裝造成設備任何損害的權利。

請遵循下方說明返回故障設備：

- 若原產品包裝還可使用，請使用原包裝返回故障品。
- 若同時申請多筆授權單號(DOA# / RMA#)，每筆單號需被獨立包裝，並且清楚標示正確的單號。
- 不可將不同的授權單號(DOA# / RMA#)包裝於同一箱中。
- 每箱外箱上需清楚標示授權單號(DOA# / RMA#)及寄送地址相關訊。
- 若是零件損壞(例：鏡頭*)，請將該設備完整寄回，請勿單一寄送該零件。
*若鏡頭原為配件(例：AL-241)則不在此限。
※ 寄回設備，配件請勿一併寄回(例：腳架)

其他注意事項

1. 維修報價資訊，客戶若於 90 天內未進行確認，即安排將客戶的故障品做報廢處理，不另行通知。
2. 完修設備，客戶若在 180 天內未通知寄回方式，即安排將客戶的完修品做報廢處理，不再另行通知。
3. 若無特殊需求，故障設備請單獨寄回，請勿寄回配件或任何其他廠牌之產品，VIVOTEK 不負責保管且不保證寄回配件或任何其他廠牌之產品。
4. 產品維修後所更換取下的零件，其所有權歸屬於 VIVOTEK，VIVOTEK 有權決定更換全新 或 工廠重新處理過之零件進行產品維修。

有限責任

若VIVOTEK需承擔其他責任，經銷商可予VIVOTEK提出相關賠償損失。但VIVOTEK賠償責任僅限於實際損失，且不承擔以下各項責任：

①超出您購買產品實際支付價款的金額；②任何更換替代設備、技術、服務或權利的成本和費用；③資料損壞或遺失；④使用中斷或延遲導致的損失。

以上責任限制僅在法律允許的範圍內適用，不適用於非合約或其他方式可排除或限制之責任。

上述之政策，VIVOTEK 保有修改及解釋之權利。

* 維修費用與檢測費用，請與 VIVOTEK RMA 窗口聯繫。