



## Policy of RMA & Warranty

文件名稱	Warranty RMA Policy	文件編號	P2S-C-002	頁 數	5
製訂單位	業務處	版 次	1.0	製訂日期	109 年 10 月 20 日

# 目錄

1.	保固說明.....	3
2.	免責聲明.....	3
3.	有限保固.....	3
	3-1.標準保固期.....	3
	3-2.零件維修或系統保固.....	3
	3-3.收到產品就壞掉(DOA).....	3
	3-4.保固延展計劃.....	3
	3-5.保固無效條件.....	4
4.	RMA 服務.....	4
	4-1.一般 RMA.....	4
	4-2.不適用的 RMA.....	4
	4-3.非保固和延長保固 RMA 費用.....	4
	4-4.未經 RMA 授權退換產品.....	4
	4-5.RMA 程序.....	4-5
	4-6.包裝要求.....	5
	4-7.運費.....	5

## 1. 保固說明

P2+保證所有產品，零部件和製造過程符合產品/規格認證表的規格標準，在保固期內在正常使用和維修期間沒有材料和工藝缺陷。

如果產品，零部件和製造過程中存在缺陷，P2+在保固期內負責維修和更換。

## 2. 免責聲明

- 本保固僅在 P2+產品上完全完成，僅適用於 P2+及其購買者之間。P2+不向任何第三方提供明示或暗示的直接保修和/或服務，也不提供運輸和處理費用。所有保固服務都必須通過 P2+的原始發票方。
- P2+不作任何明示或暗示的保證，包括適銷性或適用於特定用途的任何保證。
- 在任何情況下，P2+不對任何媒體上存儲的任何軟體，數據或其他信息的任何損害或損失負責。在聲明保修服務之前，系統上的所有數據都應該備份並從系統中刪除。系統和應用軟件和用戶數據的恢復和重新安裝不在本有限保修範圍內。
- 在任何情況下，P2+對於損失利潤，預期節省損失，數據丟失或間接的，偶然的或後果性的損失或損害賠償在本聲明中不承擔任何法律責任。
- 由於 P2+產品不適用於高度關鍵的應用，因此 P2+不建議將產品應用於人身保障系統或其他可能導致人身傷害或死亡的設備，如果設備有缺陷或遭受破壞，包括但不限於醫療設備，軍事裝備。
- P2+對因此類申請產生的任何人身傷害或死亡或財產損失或損害概不負責。
- P2+保留隨時修改本政策的權利，部分或全部，恕不另行通知。

## 3. 有限保固

### 3-1. 標準保固期

主機 2 年：從出貨 Invoice 日期算起 25 個月

外圍設備和零件：請與本公司業務聯繫。

### 3-2. 零件維修或系統保固

- 對於不在保固期內的產品或零件：三（3）個月。
- 對於保固期內或 DOA 產品或零件：維持標準保固。

### 3-3. 收到產品就壞掉 (DOA)

在產品收貨之日起 30 天內，如果產品出現硬件故障的症狀，拆箱後無法做其首次使用後的基本操作，則可能被視為 DOA。

本 DOA 政策不適用於本機內部的任何項目（包括但不限於版卡，液晶顯示器，硬盤，內存模塊等），外圍設備和第三方產品，已安裝或已安裝第三方組件造成客戶造成的損害。

DOA 決定由 P2+自行決定，並將是最終決定。對於 DOA 返回，客戶必須使用 P2+的指定選擇的貨運商。

### 3-4. 保固延展計劃

長達 24 個月的保修延期計劃可用於支付特別項目，並支付高額費用。每增加 12 個月的保修延期，發票價格的 10% 將被收取。保修延期計劃必須以原始發票購買；而不是隨後添加。

### 3-5.保固無效條件

-所有單位必須退回有效的退貨授權（RMA）號碼。P2+保留拒絕在沒有有效 RMA 號碼的情況下返回的任何商品的收貨和/或維修服務的權利。

-P2+保留拒絕維修服務的權利，和/或在出現以下情況時以客戶費用收取維修服務費：

- 1.符合其原始產品/規格認證表的產品，但客戶稍後決定更改硬件/軟件/固件配置，或決定更改或升級產品，原因不在本有限保修範圍內。
- 2.造成的意外事故造成的損失包括火災，水災，土地流失，天氣等自然災害的後果。
- 3.出現意外的浪湧電流和電壓。
- 4.不正確的產品使用，維護和組裝/拆卸方法。
- 5.由於用戶疏忽或濫用而造成的身體傷害。
- 6.軟件安裝和設置。
- 7.電腦病毒
- 8.測試設備和齒輪在產品上的使用不當。
- 9.未經授權的維修或修改。
- 10.使用或維護系統時，不符合系統安全標籤中列出的安全提示。
- 11.在默認和/或定制的運輸包中未列出的外圍設備和/或附件，和/或其規格超出了系統支持範圍。

## 4. RMA 服務

### 4-1.一般 RMA

適用於內部/外部保修期內的退回物品/單位，不是缺貨/停產產品，也不在技術上不可修理的部件。

### 4-2.不適用的 RMA

如果所述產品的產品或組件返回到 P2+，則缺貨和/或停產（生命週期結束，例如產品和/或部件不再由 P2+或其製造商原始製造商，但仍在保修期內），P2+將自行決定修理或更換相等或可比較的零件。

### 4-3.非保固和延長保固 RMA 費用

請聯繫我們的銷售代表進行估算。

### 4-4.未經 RMA 授權退換產品

任何未經事先獲得的 RMA 授權運送回 P2+的產品將被拒收，並由客戶自費退還給客戶。

### 4-5.RMA 程序

在要求提供 RMA 服務時，要嚴格遵循以下 RMA 程序是非常重要的：

客戶填寫 RMA 申請表。所有信息，如每個項目的聯繫信息，型號，序列號和詳細的故障描述。向 RMA 部門發送 RMA 申請表。

如果提供的信息不完整，或者不使用 RMA 申請表單，P2+將無法處理 RMA 請求。

收到 RMA 申請表後，P2+將檢查並確定每個項目的保修狀態。表單的“保修”列將相應地標記為每個項目。如果該項目在保修期內，“免費”將填寫在“預計收費”列中。

如果物品超出保修期，P2+將填寫表格“預計費用”欄中的估計維修費用。該費用是根據客戶提供的故障描述進行的估計，僅作為粗略指示。實際收費只能在 P2+收到貨物後進行檢查，收費將根據下表包括運費和手續費（保修期是根據發票日期）：然後將 RMA 請求表傳真/電子郵件發送給客戶進行確認。然後客戶可以決定要修理哪些物品。客戶必須簽收 RMA 請求表以完成 RMA 請求過程。

RMA 號碼在 P2+發布後三十（30）個日曆天內有效。

客戶必須在三十（30）天內退回 RMA 描述的產品，否則將需要新的 RMA 號碼。如果 P2+在允許的時間範圍內未收到產品，RMA 將被關閉，退貨可能會被拒絕。

RMA 完成周轉。這是 P2+完成 RMA 維修服務的持續時間。一般來說，從 RMA 退貨到達 P2+RMA 設施的日期起，周轉時間為 20 個工作日（不包括週末和假日）。周轉時間根據 P2+ RMA 設施收到的 RMA 退貨數量而有所不同。

當出現以下 RMA 退貨損害的原因時，客戶自費支付檢驗和退貨運費：

- 客戶引發的損害（CID）
- 找不到問題（NPF）

#### 4-6。包裝要求

所有退回的產品必須適當包裝，以防止運輸損壞並提供適當的靜電放電（ESD）保護。它們必須包裝起來以提供單獨的機械保護，因此在產品運輸到 P2+時不會發生損壞。它必須與 P2+最初運送產品時使用的包裝相當。對於多個包裝，每個包裝必須貼有批准的 RMA 編號，並正確密封並隨裝運一起隨附 RMA 表格的副本。客戶必須附上裝箱清單，以標識每個運輸紙箱中的物品。

#### 4-7.運費

保固期內	零件費	人工費	運輸費用
DOA	P2+	P2+	P2+負擔來回運費
保固期內	P2+	P2+	(一人一趟) 客人: 從客人端到 P2+台灣 P2+: 從 P2+台灣
過保固期	客人	客人	客人負擔來回運費

#### \*\*請注意\*\*

- 對於非保固及的產品，客戶對零件，人工和運輸費用負責。
- 運輸成本嚴格按照 P2+及其原始發票客戶/購買者進行。P2+對任何第三方的運輸費用概不負責。
- 客戶負責退回 RMA 的關稅和費用。
- 如果 DOA 和/保固期內和/或超出保修期的產品或零件混合在同一 RMA 裝運中，則 P2+將僅負責 DOA 和保固期內。
- 根據重量比，P2+將在超出保修期的產品或零件中按比例收取運費。