

产品保修与 RMA 说明

1. 前言

为了给客户提供优质的服务，POLYHEX 制定了以下保修服务条款。

2. 保修规定

2.1 保修期定义

POLYHEX 为标准产品提供 1 年 (12 个月) 的保修期, 由于公司部分产品属于定制品, 请客户在购买时向销售人员确认所购产品的保修期。

2.2 保修期内维修

在保修期内, 客户可按照合同约定申请返修和退换货 (定制品不执行退换货), 特殊情况按照合同约定执行。客户需在联系 POLYHEX 售后获得 RMA 编码之后自费将它们寄到指定售后地点, POLYHEX 将根据产品故障分析结果向客户确认是否维修或更换产品。

2.3 免责声明

有以下情况之一, 退回产品被视为保修之外, 客户须付费维修和更换产品:

- 退回的产品已超过保修期;
- 无论出于意外还是其他原因, 故障被认定为误用、滥用或未经允许情况下维修导致, 产品将被视为保修之外, 此类条件将由 POLYHEX 决定;
- 在未经允许的情况下对产品进行更新、返工、修理、拆卸和测试;
- 由于自然灾害 (例如雷击、洪水、地震等) 导致的产品损坏;
- 产品属于未签订 RMA 服务协议的特殊 OEM 或 ODM 产品。

3. RMA 说明

产品返修流程请参考 RMA 流程图。

3.1 问题确认

客户在发现产品问题时可先通过联系商务人员、提交线上表单或发送邮件到 rma@polyhex.net 与技术支持工程师说明问题，他们也许能够找到不需要将产品返修的解决方案。

3.2 获取 RMA 编码

技术支持工程师通过电话、邮件和远程方式未能解决问题，且产品在保修期内或超过保修期客户同意付费返修的，售后人员将提供 RMA 编码给客户退回产品。

3.3 填写 RMA 表格

客户可访问 POLYHEX 网站 www.polyhex.net 下载 “RMA 申请表”。填写时请详细描述遇到的问题，“无法工作”、“失败”等问题描述对于故障分析是不够精确的，请详细描述产品的应用环境、配置和遇到的问题，缺少描述可能会导致问题不被发现。

3.4 产品寄回

产品寄回前请移除任何不必要的附件，如手册、电缆等。

在保修期内，客户需要自费退回产品，POLYHEX 支付最终将产品寄回给客户的运费。

如果超出保修期，客户应支付所有运费。为节省处理时间，客户应在包装时附上 “RMA 申请表”。

3.5 费用说明

有以下情况之一，POLYHEX 将收取维修产品的费用：

- 产品保修期满后维修

- 虽然产品在保修期内，但经过故障分析被认定存在误用、滥用或未经允许的情况下维修等情况
- 产品保修期满后进行的测试或校准，并且检测结果并未发现问题
- 产品保修期满后应客户要求对产品更新和返工
- 产品因自然灾害而导致的损坏维修，例如雷击、洪水、地震等

POLYHEX 将返回 RMA 表格，说明所有产生收费的项目。

3.6 RMA 报告

POLYHEX 将返回 RMA 表格，显示产品故障分析结果和维修方案。

如果返回的产品并未发现问题，报告将列出已完成的测试以供客户参考。

3.7 返修产品保管

POLYHEX 将在等待退回签名的 RMA 表格和付款期间对返修的产品保留两个月的保管权。如果客户未能在此期限内作出回应，POLYHEX 将自动结案。POLYHEX 将采取合理措施在这 2 个月期间与客户保持适当的联系。

3.8 寄回给客户

POLYHEX 通常通过普通快递运送 RMA 退货。如果客户需要其他运输方式，请在向我们运送产品时注明，并承担额外费用。