

艾訊保固與 RMA 政策

1. 保固政策

艾訊產品的保固期為兩年，從出貨日開始算起。期間內凡是屬於自然故障的問題，艾訊都將免費維修，以及給予技術方面的支援，同時也會謹慎的評估，是否以維修元件或是更換新品來處理。

標準保固

所有艾訊的標準產品自發貨之日起兩年保固期。客製品、ODM 或第三方產品的保固，將根據各自製造商的條款和條件。

標準保固不包含零件正常消耗以及下列損害：人為疏忽、人為誤用以及天災，例如：火災、颶風、暴雨、龍捲風...等。

延展保固

凡艾訊產品，客戶可選擇另外購買延展保固，最多可以延展三年，總保固期以五年為上限。如有需求可透過艾訊的銷售代表購買，並在出貨前提出購買申請。

保固狀態查詢

如欲了解艾訊產品的保固狀況，可上 **eRMA** 網站上查詢。

2. 責任與義務範圍

艾訊將對違反保固規定中任何明示，默示的條款所造成意外事故或事故所引起的損失不負有責任。

艾訊對於任何形式的損害包括意外的、特殊的、衍生性、或相類似的損害或利潤損失不承擔責任，任何由其他第三方對客戶提起的違反合約索賠，無論是合約基礎或其他相關，艾訊都不承擔責任。

艾訊否認所有其他在此未提及的保固條件或陳述、或明示、暗示、規定或任何其他。

3. 保固內的排外條款

下列情況不在產品保固範圍內

(一) 因意外，誤用，非正常使用，非正常環境，不當儲存導致損壞；(二) 外觀損壞；(三) 產品序列號或代碼遺失，損壞，污損，塗改或無法辨認；(四) 因使用非艾訊提供的外圍設備造成的損壞；(五) 不正確的測試造成的損壞，未獲得艾訊認可的操作，維護，安裝，服務，或調整所造成的損壞；(六) 產品沒有 ESD 保護和/或不當包裝所造成的損害；(七) 由外部原因，如與對象碰撞造成的損壞，火災，水災，灰塵，暴風，雷擊，地震，暴露於天氣條件，盜竊，保險絲熔斷，不當電流電壓或其它軟體問題引入到產品造成的缺陷；(八) 產品使用超出規範，進行未經授權的測試，或在不適合的環境中使用。這些條件將由艾訊酌情判定。

非艾訊自製產品，例如 DRAM、CPU、HDD 及 LCD...等，則是依各家廠商的保固政策以及保固期進行保固服務。

4. [保固內的維修政策](#)

4.1 保固內產品維修

產品在保固期內，如遇不良須寄回艾訊維修，運費須由客戶支付，修畢後，返回給客戶的運費將由艾訊支付，客戶如需要用特快快遞返回，費用則會由客戶支付。

4.2 保固內已停產之產品維修

艾訊亦提供保固內已停產(EOL)之產品維修服務，升級或更換的產品後，其保固則是繼續隨著原本的保固期，不會改變。

5. [保固外的維修政策](#)

艾訊提供客戶付費之保固外維修，相關的費用資訊將會在客戶申請 RMA 時一並提出，往返運費則皆由客戶支付。

上述之付費維修的產品，皆可享有 90 天的維修保固，如遇再次返修且問題點與上次維修點相關的狀況，往返運費皆由艾訊支付，其他的狀況則是比照一般 RMA 流程。

6. [維修流程](#)

6.1 提出申請並取得 RMA 號碼

維修退貨必須經過授權與 (RMA) 號碼。任何有問題的返修品，如果沒有有效的 RMA 號碼將被拒收，並將原貨品返回客戶，恕不另行通知。如果不良產品送到艾訊已超過一個月，而客戶還未申請 RMA 號碼，這一個 RMA 號碼將到期，客戶必須重新申請新的 RMA 號碼。

6.2 維修品寄回

維修品返回時，如需連同相關的料件一同返回，例如：CPU、Memory，並於申請 RMA 時在 Request Note 欄位中明確填寫清楚。我們不建議客戶將不相關的配件寄回，例如：線材、螺絲...等，艾訊不負責保管責任。所有的產品必須妥善地包裝，如果因包裝疏失導致產品損壞，艾訊將有權退回產品不予維修，且運費由客戶支付。

6.3 維修費用

艾訊採用事先預估價方式，並不代表能夠維修，檢修後視不良品損壞程度，再另行報價。如果客戶沒有在 3 個月內支付款項，或是客戶沒有做出回應，艾訊將報廢該產品，恕不另行通知客戶。在三個月的維修期當中，艾訊將執行保護產品措施，並與客戶保持聯繫。

6.4 維修流程

關於維修機台，RMA 經檢修之後判定“沒有發現問題”的答覆，在貨品尚未歸還客戶前。客戶可要求艾訊提供故障排除、或其他測試項目。客戶也可以透過 eRMA 系統追蹤產品維修的情形。在保固期內的標準品，送修往返時間是 14 工作天，不含貨運時間。在維修完成後，艾訊將提供維修報告。

6.5 運輸與處理

艾訊不負責產品在運輸過程中損壞。如果艾訊發現產品在抵達時已損壞，艾訊會立即通知貨運公司和客戶。不論在任何情況下，客戶端需自行負責已損壞的產品。

7. [DOA 與銷貨退回](#)

7.1 銷貨退回

如遇銷貨退回需求，必須在發票日期 30 天以內，聯繫其艾訊銷售代表，並取得退貨核准。客戶需支付至少 20% 的退貨處理費，包括更換零件和重工成本。如遇不可取消訂單以及不可退貨之產品，將不予受理退貨服務。此外，所有軟體售出後是不可更改的，亦不受理退貨服務。一旦退貨需求被受理，將會產生一個銷退號碼，透過電子郵件寄發給客戶，以供追蹤。

7.2 DOA 產品(Dead-on-Arrival)

若新品出貨不良 DOA 產品，客戶必須在出貨日起 30 日內，立即聯繫艾訊的 RMA 部門尋求技術支援。對於標準產品，客戶可以要求更換新品。如果無法提供新品，艾訊將立即提供快速維修服務。

8. [免責聲明](#)

關於免責的條款，限制和本文件的定義，將由艾訊全權酌情決定。本文件如有變更，恕不另行通知。