

深圳市易飞扬通信技术有限公司产品保修概览 V1.0

本说明书自 2021 年 10 月 1 日起生效

一、 保修起算时间：

产品从易飞扬交付到客户 90 天后的第一天开始算。

二、 有限保修服务内容

1、 产品免费保修说明与时长一览

产品类别		保修时长			
		1 年	1.5 年	2 年	3 年
有源类产品	商业级				√
	工业级		√		
无源类产品	商业级			√	
	工业级	√			
软件类	-	√			

备注：

1. 老客户按以上保修期执行，新客户承诺 1 年保修期，其他签订协议的按照协议或商务条款确定。
2. 对免费保修期限之外的，维修期限 3 年。
3. 人为损坏处理原则：如果因客户使用不当导致的损坏，概不接受任何退货。在免费保修期内，均以成本价格保修。在免费保修期外，需要收取物料费用与人工成本。

2、 退换货政策

1. 换货政策：对客户在收到产品后，因为易飞扬产品质量问题，支持 3 个月内免费换货。

2. 换货政策：因为客户购买错误商品或者因为兼容性问题导致必须换货，无论责任属于何方，经易飞扬审批同意后，支持 3 个月内换货。如果责任在客户端，客户需要支付来回运输成本与关税等。
3. 兼容性退货政策：任何客户自易飞扬购买商品，因为兼容性问题导致不工作，经易飞扬同意后，在 3 个月内可以退货。3 个月之外按照保修政策处理。
4. 定制化产品退换货原则：对于定制化产品，原则上不接收退货，产品有质量问题的只接收返修处理。如果客户要求必须退货且产品无质量问题的，1 年内需按 5 折处理，客户承担运费，经易飞扬同意后予以处理；1 年以上不接收退货。
5. 样品退回要求 1 年内退回，超过 1 年需要收取必要的物料费用，且客户需要承担运费。产品必须使用其原始制造商的包装或等效包装。
6. 其他情况需要退货的，需要易飞扬同意后执行。
7. 应急替换原则：对公司重要客户，在产品出现质量或人为损坏情况下，经易飞扬同意后，标准品出货产品可以优先提供备件替换；定制产品不支持应急替换。

3、售后服务其他事项

1. RMA 运费原则：非质量问题导致的退换货，本公司不负责运费。但是因为质量问题或者发错货导致，均由本公司负担运费。如果因为兼容性问题或说不清楚责任导致，与客户协商各 50% 承担。
2. 到货即损的处理：从易飞扬发货之日起 90 天内，在设备开箱时外观无损但发生性能故障的产品，定义为到货即损产品。“性能故障”指产品不能按产品规格书的描述进行工作（表面划痕或其他不影响设备功能的缺陷不包括在内）。易飞扬有权决定到货即损产品是采用返修、换货、退货等。

3. 二次返修品保修期限：经换货或维修服务的产品质保期延续初次采购时间，不因维修或换货延长。
4. 保外维修费用定价说明：按照实际产生费用收取，原则上不少于 15%产品原价。
5. 无理由退换货与当地国家法规要求一致，无理由退换货需经易飞扬同意。
6. 退货的产品必须使用其原始制造商的包装或等效包装。

三、 保修适用限制

敬请注意，对于以下情况（包括但不限于）不在易飞扬保修范围之内：

1. 未经易飞扬允许，产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件。
2. 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用引起的损坏等。
3. 因电压异常（如电压过高、异常断电）或病毒感染导致的损坏。
4. 因除易飞扬或易飞扬授权服务之外的人员或服务机构对设备进行拆机、维修、改装而造成的损坏。
5. 属不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等）造成的损坏。
6. 其他非因易飞扬原因造成的故障，包括但不限于由于使用非易飞扬原厂配件导致的故障，与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
7. 易飞扬不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。
8. 非易飞扬产品，包括但不限于按客户要求安装到易飞扬设备上的部件、软件等。
9. 附件、消耗品、结构件、随机手册、说明书、电源线等不提供保修服务。
10. 设备表面物理损伤、涂改的。
11. 未经易飞扬授权，硬件或软件已被修改的设备。

12. 仅授权用于试验、测试、培训或展示的设备。

13. 由于客户基础设施原因造成的系统损坏。

14. 易飞扬保修不包含产品的安装。

四、 保修服务指南

1、服务受理：

服务热线：+86-755-26734300

服务邮箱：service@gigalight.com

2、服务产品：

若您对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，您可致电客户服务热线、访问

<https://www.gigalight.com/> 。

3、补充说明：

1. 对于保修的适用限制、范围、免责和赔偿请参考相应文档。

2. 本文的最终解释权属于易飞扬，易飞扬可能对上述保修内容进行修改，详情请访问易飞

扬网站：<https://www.gigalight.com/>

五、 保修免责

1. 易飞扬不提供保修不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。

2. 易飞扬不保证其产品是完全无缺陷的，不保证客户在使用该产品时不会遇到任何问题或中断；也不保证易飞扬能完全修复这些缺陷。

3. 下列情况可能导致易飞扬服务不能按要求提供：

1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；

2) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；

3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；

4) 运营商通讯系统中断。

4. 如果客户接受易飞扬提供的保修服务，则表示客户允许易飞扬在提供服务时访问、采集和处理故

障、检测、定位、调试相关的信息。

5. 易飞扬不负责对任何普通的、继发的、偶发的或特殊的损毁。这些损失包括记录数据的损失、因恢复丢失的数据所引发的费用、利益损失以及任何产品的拆装费用、安装更换产品的费用、以及产品任何缺陷引发的维修或更换活动所涉及的任何检查、测试或再设计费用。

六、 保修适用范围

1. 保修不可以移转给另一个客户，保修只提供给设备的原始客户。

2. 保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。

七、 保修的赔偿

敬请注意，易飞扬及合作伙伴或供应商不应因本保修说明书承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的数据丢失及引起任何直接或间接损失。在任何情况下，包括通过合同等形式进行明确约定的情况下，易飞扬对由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该产品所支付的金额。

注：易飞扬对本保修条款拥有最终解释权。在未通知客户的情况下，易飞扬有权利对所有保证信息、产品性能和规范做必要的变更。