

CipherLab Service Advantage 保固政策

1 標準保固

1.1 CipherLab 對產品保固如下：

- (1) CipherLab 賣出產品給客戶後，依據不同產品類別(附錄 I)，從出廠日開始提供特定期間的保固期，免費提供有限的物料及人工的保固服務。
- (2) CipherLab 只負責維修或調整產品以恢復其出廠時 CipherLab 產品型錄之環境規格及使用手冊描述之運作狀態；但 CipherLab 不負責修改或更新已售出的產品。產品送維修時，CipherLab 得於詢問客戶同意後，於維修時同步提供韌體最新版本之更新服務。

1.2 CipherLab 提供的保固服務僅限於該產品是在符合其環境規格下操作而發生故障。

1.3 CipherLab 對故障產品的保固責任僅限於由 CipherLab 判斷產品故障原因為原材料或組裝程序不良而提供免費的維修或更換。

1.4 維修時間：原則上待修品在 CipherLab 維修中心收到後 7 個工作天內完成維修。

1.5 但實際處理的時間有可能因為不可抗拒之因素或下列限制而需延長：

- (1) 上述維修時間不包含 CipherLab 維修中心與客戶之間的來回運送時間。
- (2) 任何因維修而產生的費用，CipherLab 會提供報價資料並取得客戶同意後才開始維修。確認報價期間並不包含在上述維修時間內。若報價後 30 天內仍未獲得客戶確認，CipherLab 將於通知客戶後，主動將待修品以未維修的狀態寄回客戶。
- (3) 若待修品檢測後未發現故障處(N.D.F. (No Defect Found))，CipherLab 將會回報客戶以釐清問題。問題確認期間並不包含在上述維修時間內。
- (4) 某些案例需要進行額外的測試以確保產品工作正常，此額外的測試時間並不包含在上述維修時間內。
- (5) 若連續七天(含)內送回的待修品達 15 件(含)以上時，其所需的維修時間將依實際處理的時間而定。若所需的維修時間超過上述維修時間，CipherLab 將會事先通知客戶。
- (6) CipherLab 另有提供快速維修服務，其維修內容及收費標準請另洽 CipherLab。

1.6 客戶必須將待修品寄送到 CipherLab 指定的維修中心，運送期間所有的費用及風險由客戶承擔。客戶須在送回待修品前先行處理軟體及資料備份的所有工作，CipherLab 不負擔軟體及資料遺失的風險。維修好的返修品將由 CipherLab 負擔運費寄送回客戶指定地址，運送期間所有的風險將由客戶承擔。

1.7 若 CipherLab 維修中心檢測後未發現待修品有故障現象，或任何因維修而產生的費用而客戶不同意報價，則 CipherLab 將對客戶酌收運送費用、檢測費用及其他因此產生的費用。此種情形，運送返修品期間所有的費用及風險將由客戶承擔。

1.8 保固政策中「維修」指的是修復或調整產品之功能以恢復其正常運作狀態。保固政策中「更換」指的是 CipherLab 有可能直接以對等條件或對等的產品或零組件來更換送修的待修品或其零組件予客戶。

1.9 CipherLab 可能使用全新或翻新的零組件進行維修或更換。任何更換下來的產品或零組件所有權歸 CipherLab 所有。

1.10 維修及/或更換產品後其保固期並不會而此延長。

1.11 若有需要，CipherLab 會要求客戶提示購買產品的原始資訊，以確認產品保固狀態。

2 保固不適用範圍

2.1 上述保固條文第 1 點規範之標準保固不適用於下列事項。CipherLab 保留下列事項之最終判斷與確認權：

- (1) 產品不當使用、濫用、疏忽、不當安裝或維修、未被授權拆卸、維修、安裝、修改或變更產品；
- (2) 使用之零組件或材料非 CipherLab 提供的；
- (3) 液體滲漏或有其他異物在產品上；
- (4) 正常使用下對產品造成的磨損、耗損，包括但不限於刮傷、凹痕等；
- (5) 產品主機序號貼紙損毀或無法辨識保固日期；
- (6) 配合產品使用之另購軟體；
- (7) 不可抗力之因素而造成的產品故障，包括但不限於天災、地震、水災等；
- (8) 因電池充電不足而影響產品性能。

2.2 所有 CipherLab 提供之保固內容均應由 CipherLab 以正式書面提出始對 CipherLab 生效。任何人（包括但不限於零售商、代理商或未經授權之 CipherLab 員工）自行陳述或提供的保固內容均對 CipherLab 不生效力。

2.3 CipherLab 不需對間接、偶發性或附隨產生的損壞負責任，或因客戶對產品之使用超出產品原有之合理預期使用方式，CipherLab 不需對產品的損壞負責任。CipherLab 保固金額之上限為客戶原送維修產品之原總採購金額。

2.4 客戶若另採購其它的保固方案，其保固條文內容將較優先適用於本標準保固。

3 延長保固

3.1 延長保固適用於附錄 II 指定的產品類別，延長保固需由客戶加購。

3.2 延長保固標的物不包含讀頭、解碼板、配件、周邊商品。

3.3 延長保固是上述保固條文第 1 點，第 2 點標準保固相同內容的延伸。其年限係在原 1 年的標準保固外，最多以再展延 4 年為限。

3.4 客戶需在保固期滿前與 CipherLab 完成加購

- (1) 客戶可於標準保固期滿前隨時加購 1 年到 4 年的延長保固。
- (2) 在延長保固期滿前，客戶仍可以繼續加購另外的延長保固，但以同一個購買年限為主（例如一開始購買 1 年延長保固，後續只能再加購買 1 年一次的；若一開始是購買 2 年延長保固，則後續只能再加購買 2 年一次的），且總保固年限含標準保固不得超過 5 年。
- (3) 若客戶未於標準保固期滿前加購延長保固，保固期滿後，該產品保固將自動終止且 CipherLab 不另通知。

3.5 維修時間：原則上待修品在 CipherLab 維修中心收到後 5 個工作天內完成維修。

3.6 除延長保固另有規範外，上述保固條文第 1 點及第 2 點標準保固規範之內容均適用於延長保固。

4 綜合保固

4.1 綜合保固適用於指定的產品類別(附錄 III)。

- 4.2 綜合保固標的物不包含配件、周邊商品(附錄 I)。
- 4.3 綜合保固提供多年的套裝服務。客戶需在購買產品出貨後 60 天(含)內加購 3 年型到 5 年型的綜合保固，其年限包含原標準保固 1 年。
 - (1) 在 3 年型綜合保固期滿前，客戶可以再加購額外的 1 年一次的綜合保固。
 - (2) 客戶購買綜合保固，總保固年限最多為 5 年(含)。
- 4.4 維修時間：原則上待修品在 CipherLab 維修中心收到後 2 個工作天內完成維修。
- 4.5 下列項目經 CipherLab 維修中心確認屬於正常使用下造成者亦在綜合保固之範圍內。
CipherLab 保留下列項目之最終判斷與確認權：

- (1) 外殼毀損；
- (2) 屏幕裂痕或破損；
- (3) 掃描視窗裂痕或破損；
- (4) 按鍵毀損；
- (5) 觸碰筆毀損；
- (6) 手持背帶毀損；
- (7) 電池蓋毀損。

- 4.6 CipherLab 將負責 CipherLab 維修中心與客戶之間來回的運送費用。
- 4.7 客戶購買綜合保固之單一產品達 50 件(含)以上可與 CipherLab 另外簽訂應用軟體更新服務合約。
- 4.8 除綜合保固另有規範外，上述保固條文第 1 點及第 2 點標準保固規範之內容均適用於綜合保固。

5 綜合保固之額外加值

5.1 ReMoCloud

- (1) ReMoCloud 是雲端企業行動管理平台，企業的 IT 人員可透過 ReMoCloud 遠端管理及部署員工所使用的行動裝置，而不需來往於各地工作現場。
- (2) ReMoCloud 適用於 CipherLab 所有 GMS 認證的產品。
- (3) 產品於有效綜合保固年限內均可免費使用 ReMoCloud。

5.2 WheeCare

- (1) 本服務適用於 CipherLab 所有 AER 認證之產品。
- (2) WheeCare 代表 CipherLab 保障及延伸產品使用期限之承諾。只要產品尚在有效綜合保固年限之內，以下服務皆屬於免費服務範圍。若有相關保固政策之內容更新將會隨時公告。

5.2.2.1 產品於 Google 註冊上市之日期起算五年內，每季度對安全性修補程式進行更新。

5.2.2.2 產品停產日期起算兩年內，持續支援軟體更新(含韌體及公用程式)。

5.2.2.3 主要作業系統版本升級，適用機種端視產品規格與限制因子而定。

6 產品維修程序

- 6.1 客戶請事先註冊 CipherLab 的 E-RMA 系統，取得登錄帳號及密碼，每位客戶有專屬且唯一的帳號，客戶請自行妥為保管其帳號密碼。

- 6.2 待修品送回 CipherLab 前，客戶需要事先以上述的帳號及密碼登錄 E-RMA 系統 <http://e-rma.cipherlab.com.tw/Default.aspx>，並依引導步驟完成資料的填寫。
- 6.3 客戶請在送回待修品前先行處理軟體及資料備份的所有工作，CipherLab 不負擔軟體及資料遺失的風險。
- 6.4 產品配件(包括但不限於 cables、電池、電池蓋、電源線或變壓器)不需隨待修品寄回，但若配件有故障者除外。一旦寄回，所有寄送的項次都需要由客戶事先記錄在 E-RMA 系統，CipherLab 收到客戶寄回之待修品後，會將已收到的項次在系統裡註記。
- 6.5 CipherLab 的 E-RMA 系統將保留客戶資料 45 天。若客戶在 E-RMA 填入單據後 45 天(含)內未將待修品寄回，系統將自動刪除逾期單據，客戶則需重新申請一張新的 RMA 單據。
- 6.6 維修好的返修品運送將以客戶於 E-RMA 系統登錄的地址為寄送地，請客戶務必準確填寫系統裡的相關資料。

* 本保固政策的公告以維修時 CipherLab E-RMA 系統上公告為主，CipherLab 保留對本保固政策內容修改、解釋及說明之權利。保固政策變動，將於 CipherLab E-RMA 系統上公告以代通知。



附錄 I –各產品的標準保固清單。

	產品	保固期		產品	保固期
Mobile Computer and Accessory	8000 系列	一年	Corded Scanner	1000A	五年 不含連接線
	8200 系列	一年		1090	五年
	8300 系列	一年		1100 / 1105	五年
	8400 系列	一年		1500P	五年
	8600 系列	一年		1502	三年； 讀頭一年
	9700 系列	一年		1504A	三年； 讀頭、解碼板一年
	RS31 系列	一年		1504P	三年
	RS50 系列	一年		2500	五年
	RS51 系列	一年		2504	三年
	HERA51 系列	一年		2504MR	三年； 讀頭、解碼板一年
	RK25 系列	一年		2200 系列	三年
	RK95 系列	一年		1560P	三年
	RS35 系列	一年		1562	三年； 讀頭一年
Others	1800 系列 RFID Gun	一年	Cordless Scanner	1564A	三年； 讀頭、解碼板一年
	5300 系列	一年		1600 系列	一年
	底座	一年		2560	五年
傳輸座	一年	2564		三年	
電池充電器	一年	2564MR		三年； 讀頭、解碼板一年	
藍牙傳輸器	一年	Blank		Blank	
槍把	一年				
電池* (AER 認證產品**)	一年				
電池* (其它產品)	三個月				
電源線/變壓器	三個月				
連接線	三個月				

備註：

* 電池保固僅限於製造瑕疵。電池的使用效能會隨充電循環次數增加而遞減，此為正常現象。在極端溫度環境下使用，亦會加速電池使用效能下降。電池的壽命與使用環境有極大的關聯。電池保固不適用於因多次充電循環或在極端溫度下使用所造成的電池容量耗損。

** 目前適用電池保固一年的機種有: RK25 系列，RS35 系列，RS51 系列，及 RK95 系列。

附錄 II – 適用延長保固的產品類別。

- 8000 系列
- 8200 系列
- 8600 系列
- RK25 系列
- 9700 系列
- RS31 系列
- RS50 系列
- RK95 系列
- RS51 系列
- HERA51 系列
- RS35 系列

附錄 III – 適用綜合保固的產品類別

- 8000 系列
- 8200 系列
- 8600 系列
- RK25 系列
- 9700 系列
- RS31 系列
- RS50 系列
- RK95 系列
- RS51 系列
- HERA51 系列
- RS35 系列