

# 卡莱泰克公司售后服务与说明

## 延保服务与全面保护

### 条款及价格

#### 一、引言

在当今客户按照自己的实际情况对产品的售后服务提出各种不同的售后要求。卡莱泰克公司（以下简称卡莱泰克）综合客户的实际需求提供一系列的服务以满足不同客户的需求。

延长保修服务是专门针对卡莱泰克全系列产品的升级服务，可在出现扫描仪正常使用损坏时进行部件的维修/更换。

全面保护服务是卡莱泰克延长保修服务的范围进一步扩大的另一项服务，可在发生意外损坏时更好地防范用户损失。

延长保修服务适用于所有已经购买卡莱泰克任意型号产品。

全面保护服务除了适用于已经购买卡莱泰克任意型号产品，保修期已过或者即将过保的产品外，同时对于购买扫描仪时直接购买全面保护的用户将给与较大的优惠。

但这并不意味着您在购买卡莱泰克产品时必须购买延长保修服务或者全面保护服务。您的产品价格合同上将注明是否已购买延长保修服务或全面保护服务，同时也将注明服务期限，安装服务报告单将作为您享受服务的唯一凭据。

#### 二、服务概述

延长保修服务是卡莱泰克公司为全系列产品提供的备件维修或更换服务。延长保修服务对正常使用状况下而产生故障损坏的卡莱泰克全系列产品进行备件的维修或更换——能帮助保护您的产品在正常保修期结束后得到更进一步的保护。

全面保护服务是针对购买卡莱泰克全系列扫描仪产品用户提供更加完善的服务。

全面保护服务除了包括延长保修服务的全部内容外，还可在因意外原因造成故障后给您提供维修、以旧换新服务。

全面保护服务还可以按照用户的需求，免费提供维修或者更换备件期间用户所需要的备用机器。当维修完毕后，卡莱泰克将收回免费提供的备用机器。

注：卡莱泰克不承诺提供的备用机器一定是同型号、同系列的扫描仪。

全面保护服务可使企业或个人用户不必因扫描仪故障而造成数据信息化录入工作无法进行而带来更大的损失，从而更好地满足您的需求。

作为对卡莱泰克有限保修的补充，根据您所购服务的不同，卡莱泰克将在协议期限内针对非故意的损坏及故障提供与协议相应的服务。

按照本协议的条款和条件，只要您向我们一次性付清“本地服务价目表”所列价格及应适用

的税款，卡莱泰克公司（“我们”或“卡莱泰克”）将对您从卡莱泰克购买的产品提供本协议所限定的延长报修服务或全面保护服务。

您应当全面阅读本协议，并仔细审核延长保修服务或全面保护服务的所有条款和条件。

以下是典型故障原因的解决方法 事例 <b>损坏原因</b>	解决办法
扫描仪硬件故障	上门维修或更换部件
扫描软件故障	上门维修或远程操作维修
用户系统原因造成的故障	远程操作维修
用户使用方法不当造成的故障	上门维修并再次进行使用培训
易损件故障	上门维修或更换部件

**注：易损件维修请详细参阅第四条关于易损件定义的相关条款**

### 三、协议期限

本协议始于正式签订服务之日起，至用户购买的延长报修服务或全面保护服务合同服务期之终止日结束，合同的有效服务期分别为一年、两年或三年。

注：如果购买产品时一并购买了相应的服务，协议开始日期从正式装机之日起顺延一年开始计算。

#### 延长保修服务说明

在本协议期间，我们将根据本协议所限定的服务范围，对产品进行必要的维修或维护，以修复产品可能在正常使用或非正常操作时出现的各类故障。

如果我们对您的产品进行维修，您应当了解并同意我们可能用原制造商的新备件或使用过的备件维修或更换您的故障备件。替换件在功能上将等同于原件。

根据我们的判断，我们可以指定一个授权服务公司或授权维修工程师来完成对产品的维修。但卡莱泰克是本协议唯一签订服务的一方，对于非卡莱泰克与客户签订的类似协议，我们将不予认可。

如果我们的授权工程师认为应当更换而非修复该产品（或备件），那么，根据我们独立且合理的判断，您将获得与您原先购买的扫描仪相同的产品（或备件），如果客户购买的产品已经停产，我们更换的产品价格如果高于您购买的产品价格，您必须补齐此更换产品的差价。为使产品得到维修或更换，您必须将故障的产品（或备件）完整返还我们。如果您不把故障的产品（或备件）返还给我们，您有责任支付该产品（或备件）费用。

### 四、服务所涵盖的部件及易损件定义

#### 4.1. 保修的部件

只有主板、电源板、外置电源适配器、CIS、CCD、逆变板、LED、马达、纸/退纸传感器、按键控制板、主动滚筒、从动滚筒、气弹簧等主要部件享有此服务。

#### 4.2. 不予保修的部件

对于卡莱泰克定义的易损件及规定的不享有保修服务的部件不享有此服务。

##### 4.2.1. 易损件的定义

易损件是指扫描仪在正常使用中产生的部件磨损。对于易损件造成的故障，我们将只收取易损件的价格。不在另行收取其他任何费用。

##### 4.2.2. 易损件包括如下部件

玻璃、软面压纸滚筒、传动齿形带、主动滚筒支撑。

#### 4.2.3. 不享有保修的附件定义

本协议不包括外附设备如：包装箱、木质托板以及附件盒、校准纸、接缝纸、线卡、标准支架滚轮、防尘罩、第三方提供的扫描软件（或插件），或其他消耗品等。

如果因客户计算机系统原因造成的扫描仪故障，客户必须自行重新安装计算机操作系统或更换一台符合卡莱泰克扫描仪装机标准的计算机。

卡莱泰克有权拒绝提供计算机操作系统安装或恢复服务，对于由此而造成的一切损失，卡莱泰克不予负责。

不包括：

延长保修服务不涵盖因不可抗力或自然灾害、火灾或意外而导致的损坏。客户未经卡莱泰克允许和指导下，擅自更换初始装机地点或委托第三方物流公司进行产品运输时造成的损坏、丢失情况。

下列为延长保修服务不涵盖的内容 示例： 损坏原因	是否涵盖
因火灾、洪水、台风等不可抗力而损坏	不涵盖
因雷击或接地不良而损坏	不涵盖-除非购买全面保护服务
因不可抗力或自然灾害（洪水、暴雨、台风、雷击等）而损坏	不涵盖-除非购买全面保护服务
由动物造成的损坏，包括宠物（猫、狗）或虫害（白蚁、老鼠、蟑螂等）	不涵盖-除非购买全面保护服务
因正常或不当使用而磨损	不涵盖-除非购买全面保护服务
意外损坏	不涵盖-除非购买全面保护服务
未经卡莱泰克允许和指导下，擅自更换初始装机地点或擅自委托第三方物流公司进行产品运输时造成的损坏、丢失情况。	不涵盖
因被盗等原因造成的产品丢失	不涵盖
故意损坏	不涵盖

**注：客户是原始档案（图纸或文字原件、书画原件等）的唯一负责人，根据本协议，我们不承担在扫描过程中由于卡纸或扫描误操作等原因造成的任何原始档案损失的所有相关责任。**

全面保护服务不包括以下情况

人为故意损坏造成的扫描仪故障。

客户因被盗等原因造成的产品丢失。

客户未经卡莱泰克允许和指导下，擅自更换初始装机地点或委托第三方物流公司进行产品运输时造成的损坏、丢失等情况。

下列为全面保修服务不涵盖的内容示例：

损坏原因	是否涵盖
因火灾、洪水、台风等不可抗力而损坏	不涵盖
因被盗等原因造成的产品丢失	不涵盖
未经卡莱泰克允许和指导下，擅自更换初始装机地点或擅自委托第三方物流公司进行产品运输时造成的损坏、丢失情况。	不涵盖
故意损坏	不涵盖

延长保修服务及全面保护服务在协议期内出现以下情况时，卡莱泰克将视为协议自动终止，不再予以任何保修服务：

非卡莱泰克授权工程师维修过的机器。

未经卡莱泰克许可，用户私自打开、改动或维修过的机器。

一年内发生 3 次以上的意外损坏（即：用户第三次出现意外损坏时，全面保护服务将自动失效）。

## 五、服务协议的期限及价格

在默认情况下，卡莱泰克所销售的产品按照相关规定只保修一年，保修期结束后的所有维修服务项目，我们将按照卡莱泰克的相关规定收取合理的费用（按需上门或进行延保服务）。

### 按需收费详情：

费用总和=上门检测费+人工工时费+配件费用+交通费（异地间）

保外有偿服务费用为以上费用之和；

注：1、上门检测费包括前三个小时的维修工时，超出三小时按 300 元/小时计费。

2、交通费为异地间产生的费用，费用为两地之间距离 X 2 元/公里。

3、配件费用按需收费，如无更换则不收取。

4、上门检测及送修服务费用参照以下附表：

机器类别	现场服务（元/台）		送修服务（元/台）	
	本地	异地	本地	异地
卡莱泰克扫描仪	1000	1000 + 交通费	800	800 + 往返运费

### 延长保修服务的价格及签订：

延长保修服务与全面保护服务按照签订协议的时间长短分为 3 档，客户可以按照需求自行进行选择。

机器型号	不包含配件上门费用	全面保修费用
CX 系列	6000 元/年	已停产，无配件
CI 系列	6000 元/年	已停产，无配件
GX+系列	10000 元/年	20000 元/年
Eagle 系列	20000 元/年	28000 元/年
SC 系列	10000 元/年	15000 元/年
SG 系列	10000 元/年	20000 元/年
SC Xpress 系列	10000 元/年	18000 元/年

**注：**1、购入新机起一月之内签订延保协议，价格可享有上述价格的七折。

2、全面保修服务内不包含耗材及易损件。

3、如扫描仪购买超过三年，每增加一年则需增加延保费用 10%。

## 六、报修及服务响应

在发生产品故障时，客户必须在 7 个工作日内，立即将故障情况通过电话直接向卡莱泰克公司进行报修。

报修电话：400-600-6164

卡莱泰克在接到客户报修后，将安排任意授权服务机构的授权工程师在一个工作日内与客户进行直接沟通，根据故障的实际状况立即予以处理；对于授权服务工程判断为必须上门维修的情况，卡莱泰克将安排授权工程师在 3 个工作日内到达用户现场进行维修工作。

关于产品查询及产品报修、授权服务工程师，可访问如下网站：

中文官网：[www.colortrac.cn](http://www.colortrac.cn)

## 七、客户之责任

当您致电提出服务请求时，卡莱泰克的技术支持人员将询问您产品上的唯一序列号。一旦技术人员确认您购买了相关的服务服务，他或她会向您询问一系列问题，以便确定产品损害的原因及程度。您务必与技术人员合作以确保您的产品能够获得适当的服务。而后，技术人员将指导您或者通过计算机远程协助解决您的产品故障；或者根据故障的状态派遣技术服务人员上门服务（仅限中国大陆行政区域内，不包含港澳台地区），或者指导您将产品送往我们授权的维修服务机构。

在某些情况下，当通过电话确认有必要更换产品时，我们会自行考虑是否立即给您发送更换的产品。然而，如果您没能将故障产品在 30 个自然日内返还给我们，您有责任按所购产品的成交价支付更换产品的费用。

任何故障的报修都必须在出现故障后 7 个工作日内由用户直接提交给卡莱泰克公司售后服务部，并详细说明使用的产品型号、产品序列号、报修单位全称、故障日期、联系电话及联系人等相关信息。

若您购买的产品发生任何故障时，您应尽快通知卡莱泰克；

采取一切合理措施尽量减少损坏；

保留损坏的部件，以备卡莱泰克检查；

根据卡莱泰克的合理要求，提供相关的所有信息或文件。

积极配合授权服务工程师进行现场相关故障的排查工作。

## 八、重要附加信息

### 服务的限制

产品存在的任何外观的或其他不影响产品功能的损坏。根据本协议，我们不对产品磨损及其他外观问题，如划痕和凹坑等本质上不影响您使用产品的问题承担维修义务。

由除卡莱泰克或其指定授权服务工程师之外的其他任何人曾经维修过的任何产品，以及卡莱泰克或其指定授权服务工程师之外的任何人对产品进行了维修或试图进行维修，都将导致本协议失效。

如果您本人或其他人对产品进行了维修或试图进行维修，那么我们不会退还任何费用。

您购买了延长保修服务或全面保护服务的产品。在协议期限内，整机更换最多一次，更换与否由卡莱泰克根据厂家承诺的 DOA（开箱即损的规定）予以决定。

对于购买全面保护服务后，发生任何由外部引起的火灾所导致的损坏、故意损坏或由动物造成的损坏，包括宠物（猫、狗）或虫害（白蚁、老鼠）。如果我们发现了故意毁坏证据的行为，将不负责对产品进行免费维修，并将导致本协议自动失效。

**注：英国卡莱泰克（中国）办事处是唯一拥有本协议一切解释权之单位。**

卡莱泰克（中国）办事处

2014/10