

產品保固暨服務說明

Date_Version:20260922

本產品保固服務條款視為產品售後服務之一部分。本產品保固服務條款以外之補充規定及客戶之保固服務條款，對波克生醫(以下稱“本公司”)不具法律拘束力，除非該條款已經本公司以書面方式審核同意。

1. 產品保固服務辦法

波克生醫提供產品售後服務（僅適用於台灣地區），係依客戶所購買的產品（不含附件、配件和線材等）之相關購買憑證（發票）及銷貨單認定保固期，提供產品保固服務。產品因不可抗拒之天災、地變、人為損壞、未依波克生醫產品說明書規定操作使用、或未經波克生醫授權進行維修...等而造成產品損壞者，皆不屬於波克生醫產品保固服務範圍之內，且波克生醫得向客戶酌收維修服務費用（含維修工時費、零件材料費、運費及交通費）。

2. 產品保固期之依據與計算

- I. 保固期之依據：客戶必須提供產品之購買憑證（發票）或銷貨單，作為保固期計算之依據。若客戶無法提供購買憑證(發票)或出貨單以證明出貨日期，則將依據波克生醫出貨系統的記錄或依產品序號來計算保固期。
- II. 保固期之計算：保固項目、起訖時間依據保固卡或合約之規定。標準保固期是從產品出貨日期起算為期 12 個月。若保固到期日的最後一日如遇國定假日或星期例假日，則順延一個工作日為保固到期日。

3. 保固服務與範圍

- I. 在產品保固期內，且依據波克生醫產品說明書規定操作正常使用情形下，而發生產品故障者，送回波克生醫進行檢測與維修，波克生醫將提供免費的檢測與維修服務（但不包含收貨運費，即故障的產品須由客戶負擔寄回運費），產品於完成檢測與維修後由波克生醫送

回；若經波克生醫檢測與維修後，可歸屬於不可抗拒之天災、地變、人為撞擊損壞、安裝或設定不當、電磁干擾、電壓/電流過大、震動過大、未依波克生醫產品說明書規定操作使用、或未經波克生醫授權進行改裝...等而造成產品故障損壞者，則不屬於波克生醫產品保固服務與範圍內。各項維修與零件更換的服務，波克生醫將向客戶酌收維修服務費用（含維修工時費、零件材料費、運費及交通費）。

II. 產品保固期內，波克生醫將視情況對確實故障的產品，提供免費的維修服務，若因該產品遇停產或零件不供應之情事，波克生醫於徵求客戶同意後，得以相近規格或其它產品替換並酌收差價的維修服務費用，替換或維修完成的產品仍繼續擁有未完成的產品保固服務。

III. 波克生醫產品維修部門於收到客戶所送回的故障產品後，除電話與客戶聯絡確認已收到的故障產品、數量和產品故障時的狀況或原因，以利儘速檢測與維修。倘若預計會有維修服務費用的產生時，也將會與客戶討論是否需要繼續維修服務流程。

● 客戶如同意產品維修時，波克生醫產品維修部門會於完成檢測與維修後，連同發票、維修產品、產品維修單寄回至客戶端。

● 客戶如不同意產品維修時，波克生醫產品維修部門會將故障產品寄回至客戶端，檢測費及運費將由波克生醫負擔；若經第二次通知（15 個工作日內）仍未獲得客戶端的回應，波克生醫將會以寄件者付費的方式將故障產品寄回，並不再另行通知，波克生醫亦不負故障產品之保管責任。

IV. 客戶送回故障產品維修時，請以原包裝或安全的包裝材料予妥善包裝，以確保運送過程之安全無虞。

V. 波克生醫對於故障產品的送修期間，因客戶無法使用該項產品所造成之不便或損失，均不負任何責任亦不予提供備品代用之服務。

4. 非保固服務與範圍

如有任何產品故障、損壞或瑕疵係非可歸屬於波克生醫情事者，則不在保固服務範圍內。非可歸屬予波克生醫之情事，包括且不限於下列情形者：

- I. 若客戶送回故障產品已經超過產品保固期、需送修波克生醫或有不適用保固服務條款之情事，而需要酌收維修服務費用時，將徵求客戶同意後送修，並於一定期限內寄回。各項維修與零件更換的服務，將酌收維修服務費用(含維修工時費、零件材料費、運費及交通費)。
- II. 遭遇不可抗拒之天災、地變與人禍：如水災、地震、雷擊、水災環境因素而發生之故障或損壞者。
- III. 人為損壞：如工作人員不當之安裝、電磁干擾、電壓/電流過大、震動過大、使用錯誤之破壞、外觀不正常磨損、摔落、擠壓變形、接腳折損或受潮污損等。
- IV. 自行或委託未經波克生醫書面方式審核同意授權維修廠商之拆卸、修理、改裝或更換非原廠零件等。
- V. 產品上之標籤或封條被損毀、偽造、變造、重貼或無法辨識產品序號，及任何目視可見之人為損壞者。
- VI. 違反波克生醫產品說明書規定操作之使用方式。如將產品置放在惡劣的環境之中，致使浸水、腐蝕、摔落、擠壓、暴露在異常之溫度或溼度環境下，任何不適之安裝使用方式。
- VII. 客戶自行安排的運送途中所造成的任何毀損，或因包裝不良導致運送途中造成的損壞者。
- VIII. 產品之自然損壞，或屬消耗性之產品外觀、零件、附件及配件，包括但不限於電池、充電線、接頭、保險絲、支架、防護罩、調整棒、連接線材、螺絲、螺帽、反射片及反射貼紙等，均不屬於主機保固範圍，相關維修或更換費用另行報價。
- IX. 維修時更換之電池仍屬消耗性零件，亦不另提供保固。更換完成時，應確認電池及設備功能正常，並記錄於維修單。

- X. 因充電器異常、過度放電、長期未充電、錯誤充電、使用環境、外力損傷或未依操作規範使用所造成之電池損壞，不屬於免費保固範圍。
- XI. 維修或更換前，應先向客戶說明檢測結果及提出報價，待客戶確認同意後再安排處理。
- XII. 硬體不相容：如電器介面、電器特性衝突、電路燒毀、電源規格不符、異常電壓、使用期望或速度等非功能故障因素。

5. 非保固之維修服務

- I. 波克生醫為保障產品維修服務品質，提供客戶維修後之產品，自維修服務完成日起 6 個月內，如發生與原維修項目相同原因之故障，得提供免費維修服務，並由波克生醫負擔收貨運費。但電池及其他消耗性零件不適用本項維修後保固服務；因使用、自然耗損或前述非保固原因所造成之故障，亦不適用之。
- II. 產品維修服務費用包含有：維修工時費、零件材料費及運費。
- III. 波克生醫品維修部門於收到客戶所送回的故障產品後，除電話與客戶聯絡確認已收到的故障產品、數量和產品故障時的狀況或原因，以利儘速檢測與維修。倘若預計會有維修服務費用的產生時，也將會與客戶討論是否需要繼續維修服務流程。
 - 客戶如同意維修時，本公司產品維修部門會於完成檢測與維修後，連同發票、維修產品、產品維修單寄回至客戶端。
 - 客戶如不同意維修時，波克生醫產品維修部門會將故障產品寄回至客戶端，檢測費及運費將由客戶負擔；若經第二次通知（15 個工作日內）仍未獲得客戶端的回應，波克生醫將會以收件者付費的方式將維修產品寄回，並不再另行通知，波克生醫亦不負維修產品之保管責任。
- IV. 故障產品於波克生醫產品維修部門收件日起算，在一般情況下期望可在 4 個工作日內完成維修（實際視零配件狀況而定），並在產品執行維修前，通知客戶與維修服務費用的確認，

待客戶同意後方執行維修更換，並將發票及維修產品寄回至客戶端請款。

6. 保固外之廠內維修服務收費標準(未稅)：

維修服務與範圍	維修服務費用與說明
1 基本檢測費 (檢測後不修仍須收取此費用)	1,200 元
2 維修費 (依據非保固服務與範圍)	依據實際維修產品報價
3 零件材料費 (依據非保固服務與範圍)	依據實際更換零件材料報價
4 運費	依據實際運送所在地報價

7. 保固外到場維修服務說明：

I. 現場服務時間：

1.週一到週五(國定假日除外)，上午 8:00 ~下午 5:00 為上班時間。

2. 國定例假日或公務部門臨時宣佈之休假日為非上班時間。

II. 到場服務費用：

1. 上班時間之服務工時前 30 分鐘不收費，之後 NT\$650 元/小時，零件材料費另計。

2. 非上班時間之服務工時費 NT\$900/小時。

3. 到場服務工時由到場服務工程師認定。

4. 其他特殊維修費用。

III. 零件材料費依本公司公定售價計收；交通費依下表收取。

8. 交通費收費表

縣市	收費 (來回)
宜蘭縣市、花蓮縣市、台東縣市	5,000 元/趟
北北基、桃園市、高雄市、屏東縣市	2,500 元/趟
新竹縣市、苗栗縣市、台南市	1,500 元/趟
台中市、南投縣市、雲林縣市、嘉義縣市	800 元/趟
彰化縣市	200 元/趟

9. 以上所提及之費用，均未含 5%之營業稅。

10. 波克生醫保有產品保固服務條款的解釋與權利。