

# N-Partner

产品保固内容以及维修程序

V002

2020/04/01



▶本文件之宗旨系说明原厂产品保固服务所涵盖的内容以及故障产品之送修流程。

## 1. 保固类别

### (1)有效保固(MA)期间：

N-Reporter/N-Cloud 新品销售均内含一年之产品保固，用户亦可以月或是年为单位加购第二年起之保固。原厂保固服务所涵盖的内容如下：

#### 咨询服务

- ▶提供专属 E-Mail 信箱、专属技术服务人员、即时讯息等方式之咨询服务
- ▶协助解决、测试、除错关于 N-Partner 产品设备的问题
- ▶简易设备操作线上教学
- ▶当用户所提供之讯息不足以判定问题根源时，原厂可提供远端连线方式进行技术支援
- ▶提供后续必要的追踪服务直到问题排除
- ▶服务时间：工作日(每周一至周五非例假日) 09:00 ~ 20:00

#### 产品维修服务

- ▶在可进行远端连线的前提下，提供远端查修服务，若判定产品需要维修更换，将协助用户完成送修流程
- ▶协助用户将发生障碍之 N-Partner 产品寄回进行问题原因判定与维修
- ▶维修过程中维修人员将尽力保留送修设备内存之资料，但仍可能有部份资料会因维修而损失，因此建议用户采购新品时能选购 Raid Card
- ▶如需更换硬体主机，N-Partner 应提供规格相同或不低于原款式之主机取代故障机。原故障机则由 N-Partner 回收
- ▶除所需零组件不足时，产生之零组件交货时间之外，送修流程应于 5 个工作日内完成。
- ▶货物来往运费由用户负担

#### 产品更新服务

- ▶保固期间内，若是产品能够连上网际网路，用户可随时进行线上更新软体作业。对于无法连上网际网路之产品，N-Partner 亦提供手动下载最新版软体后采离线方式升级
- ▶N-Partner 将不定期提供软体更新讯息给用户
- ▶用户有升级疑虑时，原厂可提供远端连线服务协助软体版本的升级
- ▶若升级过程发生问题，原厂可提供远端连线服务协助排除错误或是进行版本回复

### (2)超过保固期限：

产品超过保固期限，用户须知如下：

- ▶无法获得原厂技术咨询服务
- ▶产品损坏或是出现障碍将无法进行维修服务
- ▶无法进行软体更新
- ▶保固过期之产品需回溯补足保固费用后始可取得保固服务。相关细节，敬请联系 N-Partner 人员洽询，联络资讯位于本文件的最末页

### (3)非保固范围：

- ▶送修品未经妥善包装，于运送回厂途中所肇致之损坏
- ▶因天灾、火灾、水灾或其他不可抗力原因所造成之损坏
- ▶因人损或不当操作、使用或储存或自然耗损等非产品本身因素所造成之故障、生锈或损坏

- ▶产品经过非 N-Partner 授权之技术人员施行维修或拆装，或使用非 N-Partner 授权或认可之零配件所致之损坏
- ▶经查产品序号后认定非正式销售品

## 2.产品维修流程 (RMA)

- (1)联系 N-Partner TAC，并协助 N-Partner TAC 人员进行远端查错，用户需提供该设备之序号、版本、主机资讯及问题描述
- (2)由 N-Partner TAC 人员判断是否需要回厂维修，N-Partner TAC 人员需记录该设备之序号、版本、主机资讯于设备维修单
- (3)需回厂维修时，请将欲进行维修之设备确实装箱，并确保运送过程不致进一步损坏，N-Partner TAC 将连系货运公司到府取件
- (4)N-Partner TAC 人员收到维修设备后，进行录影开箱，确保设备寄送过程设备无损
- (5)维修完毕后，N-Partner TAC 人员将完修之设备录影装箱、箱内放入设备维修单后寄回用户处，同步告知用户相关寄送讯息
- (6)用户在收到完修设备并确认已可正常使用后，签名设备维修单，传真至 N-Partner

## 3.新品不良(DOA)处理程序

新品发生不良状况时，N-Partner 将以另一新品进行替换的方式处理。程序如下：

- (1)联系 N-Partner TAC，并协助 N-Partner TAC 人员进行远端查错，用户需提供该设备之序号、版本、主机资讯及问题描述
- (2)由 N-Partner TAC 人员判断是否为新品不良，N-Partner TAC 人员需记录该设备之序号、版本、主机资讯于设备更换单，并生产相同规格之新品进行后续更换作业
- (3)请将欲进行更换之设备确实装箱，并确保运送过程不致进一步损坏，N-Partner TAC 将连系货运公司到府取件
- (4)N-Partner TAC 人员收到维修设备后，进行录影开箱，确保设备寄送过程设备无损。若设备寄回后有缺少配件如电源线、前盖板的情形，将不予补发
- (5)N-Partner TAC 人员将新品设备确实装箱、箱内放入设备更换单后寄回用户处，同步告知用户相关寄送讯息
- (6)用户在收到更换之新品设备并确认已可正常使用后，签名设备更换单，传真至 N-Partner

## 4.拒绝维修情形

- (1)送修品的零件 ( 如硬碟、可插换式电源供应器、记忆体、CPU、Raid Controller 等 ) 有所欠缺者
- (2)双方就非保固范围送修设备的保固费用未能达成协议者
- (3)包装不当，运送过程发生损坏情事
- (4)未经正常程序报修之设备

## 5.未尽事宜

经双方协调并取得共识后，得为之。



新加坡商安穩特公司

200041 上海市静安区成都北路199号恒利国际大厦902室

Tel : (8621)6217-1508 Fax : (8621)6217-1221

业务咨询 / [sales@npartnertech.com](mailto:sales@npartnertech.com)

技术咨询 / [support@npartnertech.com](mailto:support@npartnertech.com)