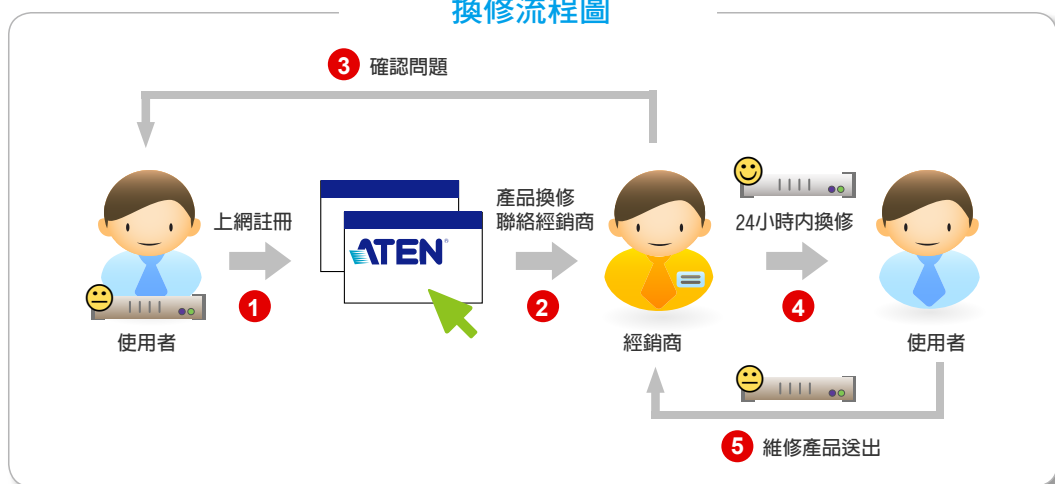


# 保固維修服務

## 24小時快速換修服務

提供完善的客戶售後服務，一直是宏正自動科技所追求的目標。為了達成更好更快更完整的服務，我們提供給經銷商及消費者專屬的『24小時快速換修服務』，客戶只要透過簡便的換修流程，即可在最短時間內先收取宏正所提供的替代品，再送交換修產品，以解決產品送修後無產品可用，導致影響作業的問題。

### 換修流程圖



### 服務說明

1. 消費者購買產品後，應立即至宏正官方網站進行產品註冊(<http://support.aten.com>)。
2. 當產品須維修時，消費者應向所購買產品的宏正經銷商連繫，進行產品報修。
3. 24小時快速換修服務，消費者須在當天1:00pm前向經銷商提出。貨品會在隔日寄達。(註一)
4. 24小時快速換修服務，只限定保固期限內產品，且該產品必須先登入宏正自動科技官方網站註冊，方得享有此服務。
5. 24小時快速換修服務，只限於一般工作天，若遇週末或國定假日當天或前一天申請，寄發時間則延後至下一個工作天。
6. 消費者寄發維修產品，應有原完整包裝（包含相關配件）。
7. 經換修之產品延用原序號，故沿用該產品原有之保固期限。
8. 若已過產品保固期，則採用原有維修服務流程送修。
9. 所有得標產品均適用此規範，唯CS82A, CS84A, CS9138, CS1308, CN8000除外。

註一：產品寄發可能會受不可控制因素影響(如天災，意外，貨品遺失，超過規定報修時間，客戶不在家等)，造成客戶無法24小時內收取。

註二：本服務提供僅限台灣本島地區。

### 線上支援

客戶可透過技術支援平台提出問題，並由平台後方的技術人員提供線上諮詢服務，該平台也是一個線上知識庫，將宏正歷年來客戶解決問題的記錄分類整理，客戶可利用搜尋方式，快速地找到特定產品的資訊。請至宏正自動科技官方網站[www.aten.com.tw](http://www.aten.com.tw)，點選『支援服務』後，再點選『線上支援』。

### 服務專線

服務時間：

週一至週五（逢國定假日休息）早上09:00-12:00，下午13:00-18:00（限台灣時間）

客戶服務專線：0800-289-663

技術支援專線：02-8692-6959

Skype網路服務專線



：atensupport1