



## 售后服务

卡尔史托斯内窥镜(上海)有限公司(以下简称“我司”)承诺由 山东乐的安商贸有限公司 (以下简称“卖方”)销售给贵院的设备提供售后服务,并做出如下承诺:

### 一、服务团队设置:

我们的服务人员经过公司严谨的专项技术培训,并通过相应资质的考核,具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。

### 二、服务方案及合理化建议:

#### 1. 保修

从验收合格之日起,我司对用户购买的设备提供为期 12 个月的保修服务。在保修期及保修服务范围内,我司提供免费的维修及零配件更换。保修期自用户验收通过之日起计算,扣除因维修占用、无零配件待修延误的时间,消耗品、人为故障、不可抗力引起的故障不在保修范围。如到货后 9 个月内仍未完成安装的,从第 10 个月开始自动计算保修期。

#### 2. 服务响应

1. 在用户拨打售后服务热线进行报修后,我司接到报修请求后 2 小时内响应。需上门维修的,与用户确认故障和计划后,到达设备现场维护。
2. 如在服务热线工作时间外用户需要紧急服务,可直接与我司项目负责人进行联系。

#### 3. 故障修复

在设备的使用寿命期内,我司保证用户在设备发生故障后能够得到有效及时的维修服务。如设备出现不可修复的故障,我司将向用户提供替代产品或解决方案以保障用户的正常使用。

#### 4. 安装及培训



1. 用户收到设备 7 个工作日内，由我司和卖方派遣技术服务人员组织设备的安装、调试，并承担因此发生的相应费用。
2. 安装完成后，我司负责对用户所购设备的操作人员等相关人员进行免费的使用培训，确保相关人员对设备的正常使用。

#### **5. 热线服务**

1. 我司设有售后服务专线 800-819-9500 / 400-670-9500，工作时间为周一~周五 9:00~17:30（节假日除外）。
2. 如果用户在设备使用过程中有关于产品的相关技术问题需要咨询时，可直接拨打上述热线，由专业技术服务工程师为您解答。

#### **6. 用户回访**

为保证用户对设备的正常使用，设备安装后我司将派专业技术服务工程师定期对操作人员或维护人员进行主动回访，保证每季度 1 次电话回访，每年 2 次设备巡访工作，在巡访过程中对我司产品进行全面保养和调试，并就保养过程发现的故障或问题告知相关人员。

#### **7. 保修期外服务承诺**

保修期外我司承诺向用户提供终身技术支持。当设备发生故障需我司提供维修服务时，我司承诺只收取更换零配件成本费用（含材料费、运输费）。

#### **8. 特别说明**

为保证用户的数据安全，请用户及时对您认为重要的数据自行备份。我司不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任。

## 售后服务承诺书

承蒙惠购施乐辉公司\*[smith&nephew](#)产品，谨致谢意！为了保障您的合法权益，免除您购机的后顾之忧，我们配备了专业的售后服务团队，每个项目有专人负责，施乐辉公司向您做出下述服务承诺，并依此向您提供标准的售后服务。

### （1）主机镜子壹年保修、终身维护

施乐辉公司将承担所售产品的售后服务。自货到医院，安装完毕日起，主机和镜子免费保修壹年，终身维护。

### （2）手术器械三个月包换

为了保证使用安全，鉴于手术器械的特殊性，手术器械不维修，三个月内出现质量问题公司负责更换。

### （3）全国免费服务热线

为了方便客户，施乐辉公司提供了 8008202217 全国免费服务热线，如果您在使用过程中有任何疑问，欢迎您随时拨打我们的服务热线 8008202217，我们的工作人员将为您提供有序、实质、高效的服务支持。

### （4）周到的上门服务

施乐辉公司在全国范围内均建立了自己的销售与服务网络，当您遇到所购产品出现故障时，施乐辉公司将随时指定当地的售后服务中心或施乐辉产品的代理商、经销商与您取得联系，及时提供周到的上门服务，帮您解决后顾之忧。

### （5）4 小时紧急响应，72 小时修复故障

当接到您的报修请求后，施乐辉公司工作人员会在 4 小时内作出紧急响应，并与您取得电话联系，回复其解决方案，并承诺在 72 小时内修复故障。出现特殊情况，我方将主动与您协商，直至圆满解决。

### （6）有偿服务

为了您的设备能得到更高层次的保养，您可与施乐辉公司售后服务中心签订维护保养协定，服务中心的工程师将根据您设备使用的实际情况，进行定期或不定期的上门保养并及时提供相关最新手术进展信息，资料，以及设备更新等相关有偿服务。具体费用根据签定的附加条款执行。

### (7) 保修合同

如果您的设备已经过了保修期，您可以与施乐辉公司产品签定保修合同，具体条款双方协商。在保修合同有效期内的产品同样享受保修服务。

### (8) 免除保修义务

属于下列情况的设备故障或损坏，不在保修之列，请您选择有偿维修服务。

- 设备已经超出保修期；
- 用户未按使用说明要求，错误消毒、保管及使用造成的产品故障或损坏；
- 非施乐辉公司授权机构及人员所提供的安装、修理、更改或拆卸造成的机器故障或损坏；
- 因使用非施乐辉产品部件导致的机器故障或损坏；
- 因意外因素或人为原因（包括操作失误、坠落、挤压、浸水、受潮、输入不合适的电压等）导致的机器故障或损坏；
- 因自然灾害（如地震、火灾、雷击、水灾等）等不可抗力原因造成的产品故障或损坏；
- 其他非施乐辉公司产品及部件质量问题导致的机器、部件故障或损坏。

### (9) 特别提醒

- 在报修时，请您准备好**安装报告**，以免因资料不齐全，影响维修的及时性。如果您不能出示与机器相对应的**安装报告**时，我公司有权对您所使用的设备进行有效验证，施乐辉公司将依据该产品的**生产日期**提供保修服务。在验证过程中您必须提供所使用机器的序列号，以能够查询到该机器的生产日期，如果贵方无法提供该机器的有效信息，施乐辉公司有权保留不提供免费保修的权益。
- 经施乐辉公司维修后的产品，继续享有对原整机保修期的承诺。如维修后距保修期结束不足三个月，维修的部件自修复之日起**同样故障**保修三个月，届时，请您出具有效的维修记录。
- 您在购买施乐辉公司系列产品时，销售商给您安装的一切非施乐辉产品及部件，由销售商自行提供保修服务，销售商向您做出的所有额外承诺，施乐辉公司将不承担责任；请您在购机时向销售商索要书面证明，以保证销售商对您额外承诺的兑现。

- 以上是施乐辉公司售后服务标准承诺书，其他任何在该承诺以外的条款，用户必须单独另签协议作为售后服务的补充协议。

- 上述所有承诺其最终解释权归施乐辉公司。

**施乐辉医用产品国际贸易（上海）有限公司**

**\*Wearesmith&nephew**