

商品售後保固服務須知

202201 版

親愛的客戶，為確保您的權益，請務必注意以下說明：

- 1 凡購買台灣大哥大(以下簡稱本公司)通路販售手機/3C 等商品(以下合稱商品)之客戶，享有原廠授權(部分原廠除外)本公司維修中心(下稱維修中心)，一年(365 天)之保固服務。(部份商品/福利品等保固期間，依官網售出公告為主)
- 2 維修服務方式：
 - (1) 商品故障時，送交本公司通路進行報修，後續統一代送至維修中心或原廠，報修商品維修標準與收費，概依原廠判定標準進行，維修中心檢測返修時間約 5~7 個工作天(不含維修備品短缺、停產、費用協調等)。
 - (2) 如經維修中心人員判斷，須轉送原廠，檢測返修時間約 7~14 個工作天(不含維修備品短缺、停產、費用協調等)。
 - (3) 報修商品時，若因手機未解鎖，本公司/本公司指定之檢修單位/各原廠/各原廠之授權維修中心將無法判定損壞原因及後續處理方式，而無法提供維修服務，會統一退件，請務必手機解鎖，始予報修。
 - (4) 因應 Samsung 原廠維修政策調整，自 2017/4/1 起，維修服務方式調整如下：
 - i. 商品故障時，送交電信公司收報修商品，後續統一代送至 Samsung 原廠授權維修中心，報修產品維修標準與應收費用依原廠授權維修商判定標準進行，轉送檢測返修時間約 5~7 個工作天，但不含維修備品短缺、停產、費用協調、轉送原廠等情況。
 - ii. 申辦復原者/代代迎新保固/保險服務之用戶，因應保固/保險服務之提供，Samsung 維修商品請送交電信公司代收(依專案規範之指定通路)，後續將代送至原廠授權之維修中心執行維修。
- 3 維修保固規範：
 - (1) 商品如發生故障，將以更換零件或更換同款良品單機之方式處理，實際作法依各原廠規定。
 - (2) 商品售後維修服務，使用相關零件來源及樣式、維修方式，均依各原廠規範。
 - (3) 依照原廠規範，零件損壞將優先以更換該零件之方式處理，例如：電池、相機、震動器、聽筒、揚聲器等。
 - (4) 部份商品設計有受潮指示器。受潮前為白色或藍色，受潮後為紅色，此為受潮檢視依據。
 - (5) 保固之範圍，不包含商品硬體本身以外之任何因素，所造成之故障或損壞，包含但不限於：
 - 錯誤使用、濫用、使用過失、外觀損傷等，非正常使用所產生之故障(如受潮、暴露在過高或過低溫度/濕度或其他類似之極端環境、摔機、蟲獸嚙咬、液體浸滲等)、自然耗損、因碰撞等意外事故或天災、地變、雷擊等不可抗力所造成之損壞。
 - 不當使用、自行開拆、改裝或加裝所導致的故障或損壞。
 - 任何破解、修改或安裝非原廠官方認可之軟體，所造成功能上的不穩定或硬體功能失效者。
 - 其餘未特別載明之保固規定，請參閱商品內附之「重要產品資訊指南」或原廠官網服務說明。
- 4 商品自銷售日起 7 天內(部分廠牌非 7 天：SAMSUNG、VIVO 15 天/ Google 14 天，如有異動依本公司官網公告為主)，發生保固範圍內之商品故障(不含外觀瑕疵、軟體更新/升級)，將以新品(即單機及外盒)更換之。若為外觀瑕疵問題，請於銷售交機現場提出，商品開通、離櫃後不得以此為由要求新品換貨；若為軟體更新/升級者，將於檢測正常後，原機送返。
- 5 為檢測或維修之需，本公司、本公司指定之檢修單位、各原廠或各原廠之授權維修中心，有權逕行將商品回復原廠設定，因此導致之資料遺失，本公司、本公司指定之檢修單位、各原廠或各原廠之授權維修中心，均不負任何責任。本保固服務不包含協助客戶將儲存於商品內的資料備份或恢復，請於送修前自行將資料備份。另於檢修期間內，無法使用商品所致之損害，本公司、本公司指定之檢修單位及各原廠或各原廠之授權維修中心，亦不負任何責任。
- 6 為檢測或維修之需，過程可能發生無法恢復原商品之完整性，情況包含如下：
 - (1) 商品裝飾配件，如水鑽、保護貼等，於拆卸/組裝/維修過程中無法恢復原商品之完整性。
 - (2) 保固之範圍外，商品外觀損傷問題，客戶放棄維修，於拆卸/組裝/維修過程中無法恢復原商品之完整性。本公司、檢修單位、商品原廠及原廠授權維修中心均不負任何責任。
- 7 如購買人為使用人，可索取 SIM 轉接卡(下稱「轉接卡」)使用注意事項：
 - (1) 轉接卡僅供暫時替代用，請勿經常、反覆於 SIM 卡槽插拔使用，以免轉接卡磨損造成 nano SIM 固定不牢，導致轉接卡發生不易取出之問題。
 - (2) 請勿將未置入 SIM 卡之空轉接卡插入商品 SIM 卡槽，以免轉接卡無法取出。
 - (3) 由於各廠牌 SIM 卡槽設計不同，此轉接卡不保證適用於所有型號商品，請客戶謹慎操作使用，如遇不易插入或取出問題時，勿強施外力插拔，以免造成商品損壞。如遇轉接卡卡住情況，請勿強行拉扯插拔，請盡快向全省 myfone 門市或維修中心尋求協助。

商品故障時，請送交至全省 myfone 門市轉送，轉送檢測返修時間約 5~7 個工作天
(但不含維修備品短缺、停產、費用協調、轉送原廠等情況)