



保修手册 2006 年

应用范围

本保修手册适用于瑞泰物流设备（昆山）有限公司（简称瑞泰公司）生产或销售的并在中国境内各省市使用的产品。

保修期限

A. 标准保修

根据产品的不同，瑞泰公司提供不同的“标准保修期限”。此“标准保修期限”将在产品的相关说明中列明。

B. 质保保修

根据产品，某些部件将会有特殊的“质保期限”。此类部件的保修将由瑞泰公司根据产品不同而提供的保修说明书（Warranty Form）签署说明。

C. 特殊保修

根据特殊项目情况，瑞泰公司可以提供特殊的保修期限，由达成的约定确定。

保修定义

保修定义为在保修期限内，由于材料或制造的缺陷而导致的特定部件的损坏或故障。

关联定义

代理商和最终用户达成协议或签署合同，实施销售，视为互为关联。

零部件费用和人工费用

瑞泰公司对标准保修和质保保修的保修零部件提供免费调整、维修或更换服务；对特殊保修的零部件费用按达成的约定处理。

瑞泰公司及其代理商对最终用户的标准保修服务提供免费人工服务；对质保保修服务收取人工费用；对特殊保修服务的人工费用，按达成的约定处理。

代理商为对关联最终用户实施保修服务的第一责任人。代理商实施保修服务所发生的人工费用，已包含于瑞泰公司和代理商所达成的代理行为中，瑞泰公司对此人工费用不负责承担。代理商因不正确安装、野蛮安装、不正确使用或不规范维修而发生产品损坏或故障，瑞泰公司因此而向最终用户提供保修服务所发生的零件和人工费用，将由关联代理商承担。代理商对非关联最终用户实施保修服务的人工费用，由瑞泰公司和代理商另行协议处理。

瑞泰公司对最终用户实施保修服务所发生的人工费用，有权向关联代理商追索。

非保修项目

保修不包括因忽略、滥用、意外、更改或未经授权尝试修理而发生的损坏或故障所需维修、更换或调整而发生的零件与人工的费用。以上所说包括但不限于以下情况：

- ☒ 因缺乏适当的保养，使用未经允许的物质或附加装置而造成的损坏或故障；或操作超出产品的技术规范。
- ☒ 在安装和使用产品中直接或间接关联或随之发生的受伤事故，损失或损坏。
- ☒ 不根据操作员手册使用产品。
- ☒ 因撞击、火灾、偷窃或暴乱等意外所造成的损坏。
- ☒ 未经授权进行更改、调整、擅改或修理。
- ☒ 因环境温度、湿度、水、冰雹、风、雨、雪、闪电、水灾、地震及其它环境因素所造成的故障、损坏、表面腐蚀。
- ☒ 应当由用户实施的普通保养服务，如清洗、润滑、更换液压油等。
- ☒ 易损易耗品，如保险丝、液压油、防撞衬垫等。

代理商责任

代理商的责任是正确安装瑞泰公司产品，培训最终用户正确使用及保养瑞泰公司产品；代理商具有为最终用户提供瑞泰公司产品保修和保养服务的责任。

瑞泰公司将为代理商提供必要的技术培训和他支持。

避免紧急情况，我们建议代理商和最终用户存储备件。

报修流程

最终用户可以选择向关联代理商或瑞泰公司报修。瑞泰公司将把最终用户的报修转至相关代理商。

代理商直接向瑞泰公司填写索赔服务单（不需客户签名）说明情况，同时列明需要更换的旧零件，此单视作保修订单。瑞泰公司人员在接到订单后将在 5 个工作日内作出是否接受订单的决定。在此期间，瑞泰公司人员根据情况，将可能要求代理商提供照片、实物、录像或其它资料。瑞泰公司给与已被接受的保修订单自零部件发货日起 30 天中转股。30 天内代理商必须完成保修服务，填写具备最终用户签名的索赔服务单，除非瑞泰公司特殊列明，返回回收的零件。30 天内未完成此流程的已接受保修订单自动转为销售订单，瑞泰公司将向代理商收取零件费用。

更换和返回零部件

瑞泰公司将订单所要求的零部件发到代理商处或者其指定的地方。瑞泰公司向代理商通知订单处理情况并列明不需返收的零件。30 天中转股期内，瑞泰公司和代理商之间不产生零件费用。20 天后，瑞泰公司将提醒代理商提交填写完整的索赔服务单，返回未使用零件和更换的旧件。30 天后，若无相匹配的索赔服务单和返回的零件，保修订单自动转为销售订单，瑞泰公司将向代理商收取零件费用。返回零件必须标明相匹配的在订单确认单中列明的订单号码。返回的零件由瑞泰公司人员作技术分析，自收到零件起 14 天内作出索赔处理反馈。若 14 天后，瑞泰公司无法作出分析或反馈意见，自动示为接受索赔，零件费用由瑞泰公司承担。14 天内，若零件被瑞泰公司人员分析判断为属于非保修范畴，瑞泰公司将向代理商反馈索赔处理意见，同时向代理商追索收取相应零件费用。

索赔争议

任何因保修而发生的索赔争议,代理商需与索赔处理人员进行沟通寻求解决措施。若无法达成共识,将顺次汇报给上级瑞泰公司人员,由上级瑞泰公司人员负责解决争议。

保修表单

本保修手册里所涉及的表单,瑞泰公司将通过 EMAIL、传真或邮件形式送达代理商,同时要求代理商以 EMAIL、传真或邮件形式提交相关表单。

其他

对于无法确认的保修事宜,代理商需首先与瑞泰公司人员沟通,得到许可,方可实施保修服务。

本保修手册解释权归瑞泰物流设备(昆山)有限公司。

获取支持和服务

请联系瑞泰物流设备(昆山)有限公司上海办事处。
地址:上海市虹桥路 2272 号虹桥商务大厦 3 楼 C 座
邮编: 200336
电话: 021-62376333
传真: 021-62376501
www.ritehite.com.cn