



# RMA 與 DOA 的政策

2004. 9. 16

Version: 1.0

## RMA (Return Merchandise Authorization) 退回

無論產品是在保固期或過保固期需要寄回維修或換貨，您必須首先遞交 RMA Order Form 後才能取得一個 RMA 號碼、此號碼亦為維修狀況查詢之代碼。客戶必須在 RMA 需求單上填寫公司及產品的資料，例如：公司名稱、地址、聯絡人、聯絡電話、傳真號碼及 e-mail 地址、產品型號、產品序號及各個故障產品的問題描述。

當捷耀的產品服務中心收到客戶的 RMA 需求單後，將迅速發給一個 RMA 號碼及產品退回包裝指示書。在尚未取得 RMA 號碼時，請勿將故障產品先行寄出。需要提醒您注意：捷耀有權將沒有 RMA 號碼的故障品退回給您。倘若您沒有將 RMA 號碼寫在產品外包裝的顯眼處，捷耀可能會視為沒有 RMA 號碼而原裝退回。

捷耀的專業技術人員將根據您的故障描述對產品進行檢測。但是，如果被檢測的產品被證實並無故障，我們將對 NDF（無故障發現）產品酌收檢測費及運費。

需要提醒您注意：在寄送過程中，產品被遺失或再次損壞的風險將由您來承擔。為了儘量降低在運送過程中意外產生，我們建議您選擇有較高信譽或能提供書面保證的貨運公司。

## 保固期限

所有的產品自購買日期起，將享有為期 1 年的保固期限。在正常的使用狀況下，捷耀承諾產品及配件在材料及製作品質上出現的問題均屬於保固範圍。在保固期內，您只需取得一個 RMA 號碼後將享有免費之保固服務。但是，保固所涵蓋的範圍並不包括人為破壞、不正當使用、濫用、自然災害及任何未經過捷耀授權的拆裝行為。需要註明的是：所有送回維修的產品如果沒有符合 RMA 政策的條款，將會拒收且退回，一切所產生之費用由客戶負擔。

## 非保固期限

在保固期間外或人為疏忽導致的損壞均屬於非保固範圍。如果產品屬於一般性故障，我們會提供一個非常合理的維修報價，它將包括維修及運費。當收到維修款項後，我們將實際執行維修。在保固期間外客戶將承擔的費用是包含兩個部分：來回運費及實際維修費用（如維修工時及零件費用等）。注意：捷耀有權決定是否維修已經在保固期限之外的產品（如淘汰或停產的產品）。

## 海外客戶維修品的退回政策

為了避免進口關稅及其他稅收，請在發票及裝箱單上註明產品是維修品，這樣註明亦可便利清關。捷耀不會隨意替代或調換產品。我們僅僅負責維修，而涉及到的運費和關稅部分需客戶承擔。

## DOA (Dead On Arrival) 退回

倘若客戶在收到產品後就發現無法正常操作，必須立刻聯繫捷耀的 TS (技術支援) 部門。在購買之日起 30 天內通知，且除惡意損壞或人為不當使用造成的損壞，我們將按照 DOA 的政策處理。客戶在寄回 DOA 產品前必須先取得一個 DOA 號碼，依照 DOA 退回條款程序。為了簡化處理過程並且減少在證明故障原因方面所潛在的困難，我們建議您：屬於 DOA 產品須以原內外包裝並附上齊全之配件且需在 30 天之內退回。如果新品判定是“到貨不良”，則客戶將收到全新產品的更換且不需負擔運費。若是海外客戶，產品通關時間應涵蓋在 30 天內。若非捷耀 TS 部門許可，請不要擅自將 DOA 的產品直接寄回給捷耀。

請注意 transceiver 系列產品如果已經焊接在電路板上將無法適用 DOA 條款。

若需查詢維修進度和詢問問題，請與捷耀的產品服務中心聯繫！

聯絡電話：886-3-577-7818

E-mail：[psc@radiantech.com.tw](mailto:psc@radiantech.com.tw)

您可直接下載 Words 表格或上網下載取得 [RMA Order Form](#)。

**直接下載**

[表格](#)