



# RMA 与 DOA 的程序

2004. 9. 16

Version: 1.0

## RMA (Return Merchandise Authorization) 返回

在保固期或已超出保固期，无论产品是需要寄回维修或更换，您必须首先递交 RMA Order Form 后才能获得一个 RMA 编号。然后，您必须如实填写 RMA 表单上关于产品及贵公司状况的讯息，例如：公司名称、联络人、联络电话及 e-mail 地址、寄出地址、产品型号、产品序号及故障状况的简单描述。

当捷耀接收到维修申请后，您将迅速得到一个 RMA 编号及产品包装操作业书。在您尚未获得 RMA 编号时，请勿将故障产品先行寄出。需要提醒您注意：捷耀有权将没有获得 RMA 编号的故障品退回给您。倘若您没有将 RMA 编号附在产品外包装的显眼处，捷耀可能会视为没有 RMA 编号而原装退回。

捷耀的专业技术人员将根据您的故障描述对产品进行检测。但是，如果被检测的产品并未发现任何故障，我们将对 NDF（发现无故障）产品酌收检测费及货运费。

需要提醒您注意：在寄送过程中，产品被遗失或再次损坏的风险将由您来承担。为了尽量降低在运送过程中出现意外，我们建议您选择有较高信誉或能提供书面保证的货运公司。

### 保固范畴

所有的产品自购买日期起，将享有为期 1 年的保固期限。在正常的使用状况下，捷耀承诺产品及附件在品质及制作工艺上出现的问题均属于保固范畴。在保固期内，您只需获得一个维修编号后将享受免费维修。但是，保固所涵盖的范畴并不包括意外状况、操作者错误使用、滥用、自然灾害及任何未经过捷耀授权的拆装行为。需要注明的是：您将支付产品寄回的运送费用。

### 非保固范畴

超出保固期限或人为导致的损坏均属于非保固范畴。如果产品属于一般性故障，我们将给出一个非常合理的维修价格，它将包括维修及货运费用。当收到维修款项后，我们将实际执行维修。您将承担的维修费用是包含两个部分：货物运输及实际维修费用（如：维修工时及材料费等）。

### 海外客户维修品的返回政策

为了避免进口关税及其他税收，请在寄运单上标注产品是维修品。捷耀不会随意替换或调换产品。我们仅仅负责维修，而涉及到的寄运费用和关税部分需购买者承担。

## DOA (Dead On Arrival) 返回

倘若您在收到产品后就发现无法正常使用，您必须立刻联系我们的 TS (技术支援工程师)。在购买之日起 30 天内通知捷耀，且除恶意损坏或操作者错误操作造成的损坏，我们将按照 DOA 的程序处理。若是符合上述情形，您将在寄回产品前获得一个 DOA 编号。为了优化处理过程并且减少在证明故障原因方面所潜在的困难，我们建议您：属于 DOA 产品需在 30 天之内且在原包装状态下寄回。如果产品是“签收时就发现故障”，您们将直接免费得到全新品的更换。若是海外客户，将不得不因为物品通关等原因推迟新品的到达时间。若非捷耀 TS 许可，请不要擅自将 DOA 的产品直接寄回捷耀。

请注意 transceiver 系列产品如果已经焊接在电路板上将不能作为 DOA 形式返回。

若有任何的状况和需求，请与产品服务中心联系！

联络电话：886-3-577-7818

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

您可直接点击下载或使用在线连接来获取 [RMA Order Form](#)。

### 直接下载

[表格](#)