



## 喜利得工具维修服务规定

(2023年3月)

喜利得执行的所有维修作业，都是在符合国际品质认证的喜利得维修中心，由经验丰富的喜利得维修技师，使用喜利得原厂零件进行更换。

喜利得之各项机具均享有喜利得产品使用期间的服务内容，其中有三项是喜利得特色服务：

- 保修期内机具2年免费维修（部分产品除外）
- 保修期外机具含有3个月维修后品质保证
- 客户承诺免报价状况下，享受3天或5天维修时效承诺（若超时，则免费维修）

若在运送及搬运过程中出现任何非功能性或安全性损坏，喜利得不负任何责任。

### 1. 免费维修服务

- 1.1. 免费维修服务期的开始日期为有销售方盖章的喜利得产品保修卡上填写的购买日期。免费维修内容包括：
  - 1.1.1. 免费维修或更换损坏的零件
  - 1.1.2. 免人工费
  - 1.1.3. 免费功能测试，校正和安全检查
- 1.2. 以下情况不适用于免费维修服务（包括3个月的维修后品质保证期内）
  - 1.2.1. 由于超负荷使用(长时间使用超过最佳钻孔范围的钻头), 误操作或非正常操作(不按使用手册使用)而导致的机具损坏
  - 1.2.2. 由于意外(如高处坠落、撞击、火灾、机具进水)而导致的损坏
  - 1.2.3. 自行拆机或通过非喜利得维修中心进行过维修
  - 1.2.4. 使用非喜利得零件
  - 1.2.5. 由于使用非喜利得钻头、附件、钢钉和火药而导致的损坏
  - 1.2.6. 机具编号无法辨认、遗失保修卡或机具来源不明
- 1.3. 所有附件无法进行维修也不属于免费维修范围之内，如
  - 1.3.1. 电锤钻、电镐和锂电工具的手柄、可拆卸夹头、通用电源线、连发钉匣等
  - 1.3.2. DX 火药击钉器和 BX 锂电击钉器的枪头套筒、活塞推杆、缓冲挡环等
  - 1.3.3. 测量产品的记忆卡、数据线、耳机、记号笔等
  - 1.3.4. 钻石钻孔及切割设备的支架、导轨、连接部件、水管、滑轮组件、驱动轮等
- 1.4. 重型切割机免费维修服务期为2年或200工作小时，以先到者为准；首次保养免费
- 1.5. 如任何人（除喜利得工具维修中心外）试图维修喜利得的工具，该工具的维修服务保养将作废。
- 1.6. 维修期间仅使用喜利得原厂零件。喜利得可能使用全新或者其可靠性和性能等同新的零部件或产品。被更换的零部件由喜利得保留，交换作为喜利得的财产。如适用的法律规定喜利得需要将更换的零部件退还给客户，客户同意就更换物品向喜利得额外支付费用。

### 2. 付费维修条款及报价流程

- 2.1. 针对喜利得需要机具类型及序号才能进行维修的作业项目，应在通过喜利得客户服务中心或喜利得线上服务中心开立维修预订单时，提供相关的机具类型及序号，以免造成延误。
- 2.2. 针对保修期外的机具，喜利得将在一个工作日内提供报价。若无法联络到客户，或客户未在报价之日起14个工作日内回复，将会取消该报价单，同时会把未经维修和拆解的机具退回客户。
- 2.3. 如需要报价细则，请另行通知客服。

- 2.4. 若客户选择不要继续进行维修，则将会取消该报价单，并将已拆解且未经维修的机器送回并到付。
- 2.5. 除非另有约定，任何合同项下的款项必须由买方在发票开出之日起 30 天内支付。买方无权行使抵销、留置或任何其他类似的权利或要求。
- 2.6. 客户可以通过喜利得官方微信或银行转账付款。如客户从其它渠道付款，喜利得将不能赔偿且不承担任何责任。
- 2.7. 赊销的商品须经喜利得信贷部事先批准。

### 3. 维修封顶价

- 3.1. 机具超过免费维修服务期后，每次维修收费不超过该机型的维修封顶价格，如果实际维修费用低于封顶价格，则按实际发生的维修费用收取。
- 3.2. 喜利得公司有权修改封顶价格，并无需提前发放通知。
- 3.3. 请以喜利得公司官网公布的最新维修封顶价格为准（该价格不包含外运货物的费用）。
- 3.4. 以下情况不适用于价格封顶，将依照实际更换的零件价格收取费用：
  - 3.4.1. 由于超负荷使用(长时间使用超过最佳钻孔范围的钻头), 误操作或非正常操作(不按使用手册使用)而导致的机具严重损坏
  - 3.4.2. 由于意外(如高处坠落、撞击、火灾、机具进水)而导致机具严重损坏
  - 3.4.3. 自行拆机或通过非喜利得维修中心进行过维修
  - 3.4.4. 使用非喜利得零件
  - 3.4.5. 插电式角磨机的维修

### 4. 3 天或 5 天维修时效承诺

- 4.1. 所有保修期内或者保修期外的机具，都需要客户提供机具类型及序号信息，并通过喜利得客户服务热线 400-820-2585 或喜利得微信线上平台创建维修单，经与喜利得合作的物流公司送至喜利得工具服务中心。
- 4.2. 地理位置覆盖范围请参照喜利得官网：<https://www.hilti.cn/content/hilti/A1/CN/zh/services/tool-services/hilti-tool-service.html>
- 4.3. 维修时效承诺的时间仅限工作日：周一到周五以及中国法定的工作日。
- 4.4. 保修期内机具【包括《机队管家》和《工具维修绿色通道协议》】：
  - 4.4.1. 3 天或 5 天的维修时效承诺的计算时间，从货运公司在客户端收到机具开始，到机具送回客户提供地点为止。
  - 4.4.2. 若想要确实获得快速服务承诺以及隔日收货的服务，必须在 [ 8: 30 am - 5: 30 pm ] 的时段，通过喜利得客户服务中心或喜利得微信平台线上服务通知喜利得，且机具必须已备好最快可在隔日进行收货。快速服务承诺是从货运公司取货之日起为第一天。
  - 4.4.3. 喜利得承诺在遵守前述各项条件的情况下，若从货运公司取得机具时间开始计算的作业时间超过 3 个或 5 工作日时，将免费进行维修。
- 4.5. 保修期外机具：
  - 4.5.1. 在喜利得收到客户通过银行转账或微信付款时并且备注好维修单号的款项之后，喜利得将在 36 个小时内完成维修（周一到周五以及中国法定的工作日）。
  - 4.5.2. 如果喜利得无法在 36 个小时内完成维修，喜利得将会取消该次维修的费用，但不负担任何因为维修机具归还时间延后而产生的罚款费用。
  - 4.5.3. 若客户要享有 3 天或 5 天的维修时效承诺，可升级至《机队管家》或《工具维修绿色通道协议》；具体可以与您的销售联系咨询。
  - 4.5.4. 若喜利得无法完成 3 天或 5 天的维修时效承诺，喜利得将会取消该次维修的费用，但不负担任何因为维修机具归还时间延后而产生的罚款费用。

- 4.5.5. 更多细则，请参考第2项。
- 4.6. 排除项目
  - 4.6.1. 若客户未经喜利得客户服务中心或喜利得微信线上创建维修单，直接把机具寄送或送交给喜利得工具服务中心，而非使用，则无法享有3天或5天维修时效承诺；若客户自行送货，并要求在当天进行维修，则可能会收取额外费用。若客户的报修机具需要报价，则无法享受3天或5天的服务承诺。
  - 4.6.2. 排除在3天或5天服务承诺外的机具类型（截至2021年3月为止的机具清单，若有变动，不另行通知）
    - 4.6.2.1. 激光测距仪产品，如PD-S、PD-I、PD-E4等
    - 4.6.2.2. 激光标线仪和激光扫平仪，如PMC 46、PM30-MG、PR3-HVSG等
    - 4.6.2.3. 探测仪，如PS35、PS 50、PS200、PS300、PS1000、PSA100、PSA200等
    - 4.6.2.4. 探测仪标定服务
    - 4.6.2.5. 钻石切割工具LP32、DS-TS32、DST10-CA、DST20-CA、DS-WS15、DSW 3018、DST 20-CA、DSW 2005-TS等
    - 4.6.2.6. 钻石钻孔机DD 350、DD350-CA、DD750HY、DD500-CA
  - 4.6.3. 若发生不可抗力事件，喜利得不受3天或5天服务承诺的限制。
  - 4.6.4. 若在预订维修单经确认后，要求变更取货或寄送地址，则会将此机具将被排除在3天或5天服务承诺期限外。
  - 4.6.5. 在同一个时间，来自同一个客户的同一作业现场的机具超过20部，不享受3天或5天服务承诺
  - 4.6.6. 从中国以外地区购买，非中国市场代理范围内的喜利得机具类型。

## 5. 机具服务及维修相关职业健康及安全规定

- 5.1. 喜利得承诺维护其员工及客户的安全。我们会根据此项承诺及各项工作之相关规范，遵守以下各项规定。
- 5.2. 尚未修复机具
  - 5.2.1. 在大多数情况下，喜利得为了针对机具的维修作业提出报价，需要把机具拆开进行检查。若客户在机具拆开选择不要继续进行维修作业，则喜利得无法保证该机具在经过重新装配后仍可继续安全使用。
- 5.3. 喜利得吸尘器
  - 5.3.1. 由于喜利得无法确定吸尘器的内容物，因此在确认可以开始进行机具服务作业之前，客户需将吸尘器清空，喜利得无法受理未清空的吸尘器。
  - 5.3.2. 在寄送时不需要随附塑料容器及其他附件，因为这些物件皆为附属零件和更换用零件，无法修复，需客户可通过喜利得销售或客服中心进行订购。
- 5.4. 曾暴露于石棉中的喜利得机具
  - 5.4.1. 客户在将曾暴露于石棉或曾进行其他任何与石棉有关作业的机具，送至喜利得进行维修或保养作业之前，应确认每一部机具均已进行清洁。
- 5.5. 曾暴露于水中的喜利得电子设备
  - 5.5.1. 电子设备及配线因为淹水、灭火等事件而曾经暴露于水中，且在未事先进行确认情况下重新通电，可能会造成危险。
  - 5.5.2. 电子设备和配线的效能及绝缘功能，会受到水气污染而降低和变差，可能会造成火灾或出现冲击的危险，且在大多数情况下，会增加维修费用及风险。
  - 5.5.3. 喜利得建议置换曾经暴露于水中的项目，以免有安全隐患及增加维修成本，并需要为这些机具重新设定。
  - 5.5.4. 涵盖设备范围，包括所有的喜利得电动机具、电线、讯号线和弹性电线、PRCD与突波保护元件，以及各种电子产品。
- 6. 将曾浸水的机具退回喜利得工具服务中心之前，需先确认以下几点：
  - 6.1. 确认受损的程度及机具类型。设备浸水的原因，或因淋到雨、或因其他的原因而受潮？设备浸水的时间。

- 6.2. 判断受到哪些种类液体影响;例如水、化学品、油污、下水道污水等。
- 6.3. 针对因水而受损的电子设备进行评估：电子设备会因为浸泡在受到化学品、下水道污水、油和其他杂质污染的水中，而影响设备的完整性和性能，导致出现严重损坏的情况。海水和含盐雾气中的盐水残留物，因具有腐蚀和导电特性，会造成特别严重的损坏。
- 6.4. 非电动机具需在经过检查再开始进行维修。对于因浸水而受损机具，应考虑各项因素（例如费用、维修的难易程度、完全清除污染的能力以及其他因素）之后，再决定进行维修或更换。

7. XXX