



喜利得工具维修服务规定

(2021年4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。为了响应国家绿色环境的号召，喜利得不会把维修的废零件返回。

喜利得之各项工具机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，3天或5天维修时效承诺（否则免费维修）

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。

2. 付费维修条款及报价流程

- 2.1. 针对喜利得需要工具机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，提供相关的工具机类型及序号，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工具机退回客户。
- 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，喜利得将无法赔偿和不涉及任何责任。
- 2.7. 赊销的商品须经喜利得信贷部事先批准。

3. 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，按实际发生的维修费用收取。
- 3.2. 喜利得公司有权在修改封顶价格时无提前发放通知。
- 3.3. 请以喜利得公司官网咨询最新的封顶价格表（不包含外运货物费用）。
- 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. 角磨机维修

4. 机具在以下情况可享有 3 天或 5 天维修时效承诺

- 4.1. 无论保修期内或者保修期外的所有机具，客户需要工具机类型及序号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，由喜利得配合物流公司送到喜利得服务中心工具机。
- 4.2. 地理位置覆盖范围请参照喜利得官网：
<https://www.hilti.cn/content/hilti/Al/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工具机开始，到工具机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，通过客服务中心或通过喜利得微信平台线上服务通知喜利得，且工具机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，若从货运公司取得工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. 喜利得针对报价税前 500 元或以下（包括客户签署的《工具维修绿色通道协议》）的机具将不提供报价，直接进行维修。直到客户货到付款给物流公司。如果客户未支付维修费用，喜利得有权取消机具的 3 个月保修期。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工具归还时间延后而产生的罚款费用。
 - 4.5.2. 喜利得针对报价税前 500 元以上的将提供客户（签署《工具服务绿色通道协议》的客户除外）报价并且得到客户口头确认之后进行维修。客户应在快递交付机具时完成支付。如果客户未支付维修费用，则喜利得有权留置该机具，同时取消机具的 3 个月保修期。对于有未支付维修费的机具和客户，喜利得有权拒绝提供维修服务。
 - 4.5.3. 若客户（针对 500 元以上的维修报价）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工具归还时间延后而产生的罚款费用。
- 4.6. 排除项目
- 4.6.1. 若客户直接把工具机寄送或送交给喜利得服务中心，而非使用喜利得客户服务中心或喜利得微信线上创建维修单，则无法享有 3 天或 5 天维修时效承诺。若自行送货，客户要求在当地当天进行维修，则可能会收取额外费用。若客户需要报价，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 天服务承诺外的工具机类型（截至 2020 年 5 月为止的项目清单，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
- 4.7. 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。
- 4.8. 若在预订维修单经确认后要求变更取货或寄送地址，则会将此工具机将被排除在 3 天或 5 天服务承诺期限外。
- 4.9. 同一个时间、单一个作业现场，有来自同一个客户超过 15 部工具机大量或同时进行的作业。
- 4.10. 从中国以外地区购买同时中国无上市的产品或非中国市场代理范围内的喜利得工具机类型。

5. 工具机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集尘袋及其他附件，因为这些物件皆为附件和耗材，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短路的危险，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. 將暴露於水中城鎮機退還喜利得服務中心之前，先確認以下幾點：
- 6.1. 确认受损的程度及工具机类型。设备浸入水中或因为淋到雨，或因其他的原因而受潮？设备暴露多久的时间？

- 6.2. 针对因水而受损的电子设备进行评估-电子设备可能是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。
- 6.3. 非电动工具机可能在经过检查后开始进行维修。对于浸水而受损工具机，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。
- 6.4. 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。