

一、政策适用范围

本售后质保政策适用于上海豫昶实业有限公司直接销售的全系列 CYCJET 喷码标识设备；若客户与我司签订书面特殊质保协议，以双方盖章书面协议条款优先执行。依据国家相关法律法规，当地法定最低质保期限长于本政策约定的，按当地法规执行。

二、整机标准质保期限与覆盖范围

所有 CYCJET 系列设备标准整机质保期为 **12 个月**，质保起算时间：**设备出厂发货当日起 12 个月**，或**设备现场安装验收完成当日起 12 个月**，二者以先到期为准。质保仅覆盖设备原材料、原厂工艺制造本身存在的质量缺陷，正常耗材、人为损坏、违规使用损坏不在免费质保范畴。

各机型细分质保细则：

设备类型	质保范围与政策	增值/服务说明
CYCJET 激光喷码机	整机全配件质保 12 个月。质保期内因原厂质量问题出现配件故障，我司免费维修或邮寄全新替换配件，往返物流、快递、配件、维修人工全部由我司承担。	新机上门安装、调试、操作培训为有偿增值服务。
CYCJET UV 高解析喷码机	整机除喷头外，其余所有配件质保 12 个月。原厂工艺缺陷喷头故障在上墨第一时间发生并经检测确认可享受质保。	喷头属于精密损耗件，人为磕碰、堵塞、私自拆解、使用非原装墨水造成损坏不在质保范围。上门服务有偿。
CYCJET 大字符 / 热发泡 / TTO 热转印喷码机	整机全套配件质保 12 个月，质保期内原厂质量故障免费维修 / 更换配件，往返运费由我司承担。	上门安装调试培训有偿。
CYCJET 小字符喷码机	整机除过滤器外，其余全部配件质保 12 个月。原厂配件故障免费换新，双向运费公司承担。	过滤器为日常消耗件，不在免费质保内。上门安装培训有偿。

零配件、耗材及软件质保细则：

- 单独零配件：**非消耗、非易损原装备件自发货起质保 12 个月；二手 / 翻新替换配件发货起质保 90 天。过滤器、喷头、色带、墨水、镜片、传送带、滚轮、胶辊等耗材 / 易损件，出厂仅保证发货时无出厂缺陷，无长期质保。
- 耗材质保：**CYCJET 原装耗材在产品外包装标注的「最佳使用期限」内，保证符合官方规格，无原材料、工艺缺陷；超出保质期、储存不当、开封后长期闲置变质不予质保。
- 配套软件：**设备配套原厂控制软件质保期为设备安装后 90 天或发货后 120 天（先到为准）。仅在规范运维、原装硬件配套使用下保证功能符合官方说明书。第三方及测试版软件“现状交付”无明示/隐含承诺。软件许可协议优先级高于本政策。

三、质保期内售后服务规则

1. 报修要求与流程

设备在质保期限内出现符合质保范围故障，客户须第一时间通过 400 热线或微信沟通故障情况，同步以**书面邮件形式**、填写《CYCJET 设备维修申请单》完整提交故障信息，并上传至我司售后服务系统完成故障报备。需提供：设备型号、机身序列号、采购凭证、故障照片/视频。未按要求报备或无法提供有效凭证的，我司有权暂缓提供免费质保服务。

2. 免费维修 / 更换服务标准

经我司技术判定属于原厂制造缺陷，且客户设备全程规范存放、供电、保养并使用原装耗材：

- **远程诊断** 技术工程师免费远程视频指导修复；
- **配件寄修** 我司免费寄送全新配件，客户自行更换，往返运费我司承担；
- **返厂检修** 我司提供唯一 RMA 返修单号，客户寄回故障设备，往返快递费用由我司全额承担。

3. 上门有偿服务说明

- ① **国内区域**：仅 50 公里内服务网点覆盖区域，工作日 8:00-16:30 可提供优惠上门质保检修。超出 50 公里区域，优先采用寄修模式（公司承担运费），客户坚持上门则需全额承担工程师交通、住宿、工时成本。
- ② **海外境外区域**：客户若申请工程师出境上门，需全额承担工程师往返国际机票、境外住宿、当地交通、签证等全部差旅成本，并按 **120 美金 / 天** 支付境外人工服务费。常规服务周期控制在 3 个工作日内，因现场条件延期的，额外人工费按 120 美金 / 天计费。

4. 维修无法修复的解决方案

若我司多次维修仍无法排除设备原厂质量缺陷，我司有权二选一处理：①提供全新 / 合格翻新替换设备，客户退回故障机；②按设备折旧标准退还对应采购货款。以上为客户质保违约唯一可主张救济方式，我司不承担停工损失、间接生产损失等其他赔偿。

四、质保除外情形（立即丧失免费质保）

符合以下任一情形造成设备、配件损坏，所有维修、配件、物流费用由客户自行承担：

1. 人为意外撞击、摔落、进水、忽视保养、超负荷、超出设备设计工况使用；
2. 火灾、洪水、雷击、地震等不可抗力自然灾害；
3. 客户现场供电、气源、温湿度、防尘环境不符合设备说明书规范，造成元器件烧毁、腐蚀；
4. 未按官方手册执行定期保养，长期积墨、积尘、墨路系统堵塞引发故障；
5. 由非 CYCJET 公司、非我司授权工程师私自拆解、维修、改装设备；
6. 使用非 CYCJET 原装墨水、稀释液、过滤器、喷头、色带等耗材配件，造成墨路系统堵塞、喷头腐蚀或堵塞、主板烧毁；
7. 私自加装非原厂外接设备、改装线路、篡改设备内部程序；
8. 设备序列号、机身铭牌涂改、撕毁、无法辨认；
9. 正常耗材自然损耗（过滤器、胶辊、传送带、镜片、喷头正常老化磨损）。

五、维修服务质保

我司工程师上门 / 返厂维修完成后，本次维修对应的维修服务提供 **30 天服务质保**；仅针对本次维修同一故障，若 30 天内复现同类原厂维修问题，免费二次检修；因客户使用、保养不当引发新故障，不在本次维修质保内。

六、质保免责与责任限制

本书面质保为 CYCJET 豫昶唯一有效质保承诺，替代所有口头、隐含质保（包含适销性、适配工况、无侵权等隐含保证）；除公司法定代表人书面签字确认外，任何业务员、工程师无权增设额外质保承诺。

无论设备故障、合同违约、操作过失，CYCJET 最高赔付金额不超过该台故障设备原始采购货款；我司不承担任何间接损失、停工损失、订单损失、人工误工、第三方索赔等衍生损失。

七、质保期满后终身服务承诺

- 设备质保期届满后，我司提供终身技术咨询、远程故障指导服务，**永久免费**；
- 维修、更换配件仅收取原厂配件成本价，工程师上门仅收取基础工时与差旅费用，不额外收取高额服务费；
- 长期稳定供应全系列原厂配件、原装耗材，保障设备长期稳定运行。

八、售后报修渠道

全国统一服务热线：	400-6830-811
24 小时技术对接：	13917631707
公司地址：	上海市嘉定华亭工业区华高路 333 号 4 幢 1 层

* 本服务条款最终解释权归上海豫昶实业有限公司（CYCJET）所有。