

《NETGEAR 中国产品保修基本政策》



美国网件公司中国客户服务部

2011-04

目 录

1. 保修条款.....	3
1.1. 保修产品定义:.....	3
1.2. 免除免费保修义务.....	3
2. 保修服务.....	4
2.1. NETGEAR 用户备件更换流程相关定义.....	4
2.2. NETGEAR 家用产品与部份商用产品的保修流程.....	4
2.3. NETGEAR 高端商用产品的保修流程.....	5

1、保修条款

1.1 保修产品定义

-----美国网件(NETGEAR)公司在中国大陆合法渠道销售的在保修期之内的产品。

产品保修期的起始日期从产品购买之日起计算，如何确定产品的购买时间，请查看[<关于如何确定产品保修起始时间的说明>](#)；如何查看产品保修时间，请查看[<产品保修期查询>](#)。

NETGEAR 公司采用‘备件更换方式’为用户的故障产品进行保修。当用户使用 NETGEAR 公司产品出现保修范围内的故障时，请先致电 NETGEAR 客户服务部联系确认产品故障情况，然后根据对应的保修流程进行备件更换。（详见 2.2 和 2.3 章节）

1.2 免除免费保修义务

NETGEAR 公司的产品实行保修年限之内的有限保修。属于下列情况的设备（包括部件）故障或损坏，不在有限保修之列（尽管产品在保修期之内），NETGEAR 公司不承担免费保修义务：

- 客户未按照说明书要求，错误安装，保管及使用而造成的设备（包括部件）故障或损坏；
- 由非 NETGEAR 公司授权机构、人员拆卸而造成的设备（包括部件）故障或损坏；
- 因意外因素或者人为原因（包括如操作失误、划伤、搬运、磕碰、输入不合适的电压和电流等）导致的设备（包括部件）故障或损坏；
- 因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾等）原因造成的产品故障或损坏；
- 用户自行涂改、撕毁产品的条形码。

下列情况，本公司不予任何保修服务

- “假货”：非本公司生产销售的产品；
- “水货”：非本公司在中国区正规渠道销售的产品；

上述免除保修义务的产品即便是通过 NETGEAR 公司中国技术服务中心获取了授权编号，也不能在 NETGEAR 公司备件仓库处更换备件。

2、保修服务

2.1. NETGEAR 备件更换流程相关定义

备件更换申请者在进行备件更换申请前，请认真阅读如下【说明】：

- 在与客户服务中心取得联系之前请不要把故障产品带到备件更换服务中心更换；
- “用户”的定义：在中国大陆合法渠道购买了 NETGEAR 公司产品的客户；
- “RMA 号”的定义：产品更换授权编号；

- 产品购买之日起，1 个月内故障的 NETGEAR 产品将以新品更换；1 个月后故障且在保修期内的，将以**备品更换**。
- 对于停产产品，保修期内都以备品进行更换，请参阅[<停产产品列表>](#)

用户可以通过如下方式与 NETGEAR 中国客户服务部联系取得技术支持：

- 家庭用户技术支持热线：400-830-3815
- 商业用户技术支持热线：020-83918601
- 电子邮件支持：tech@NETGEAR.com.cn
- 更多支持方式

NETGEAR 中国客户服务部开放时间为：

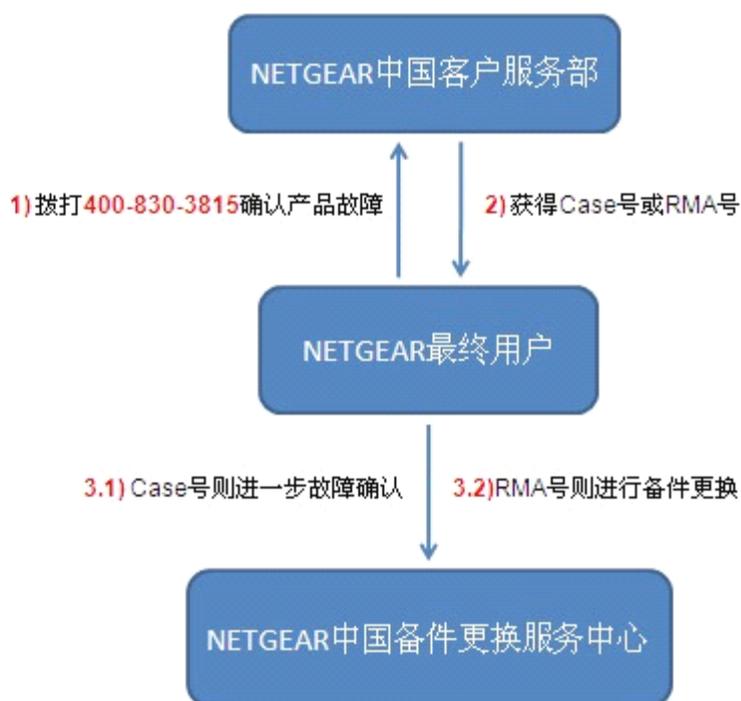
周一至周五（法定节假日除外）上午 8：30 至下午 18：30

2.2. 北京、上海、广州、深圳、南京、杭州、济南、成都 8 个城市 NETGEAR 家用产品及企业分销产品的保修流程

- “家用产品及企业分销产品”的定义：请参阅[<备件更换中心服务产品列表>](#)

该 8 个城市的用户在进行备件更换时需按以下流程进行：

NETGEAR 中国备件更换服务流程(I)



*本流程解释权归NETGEAR

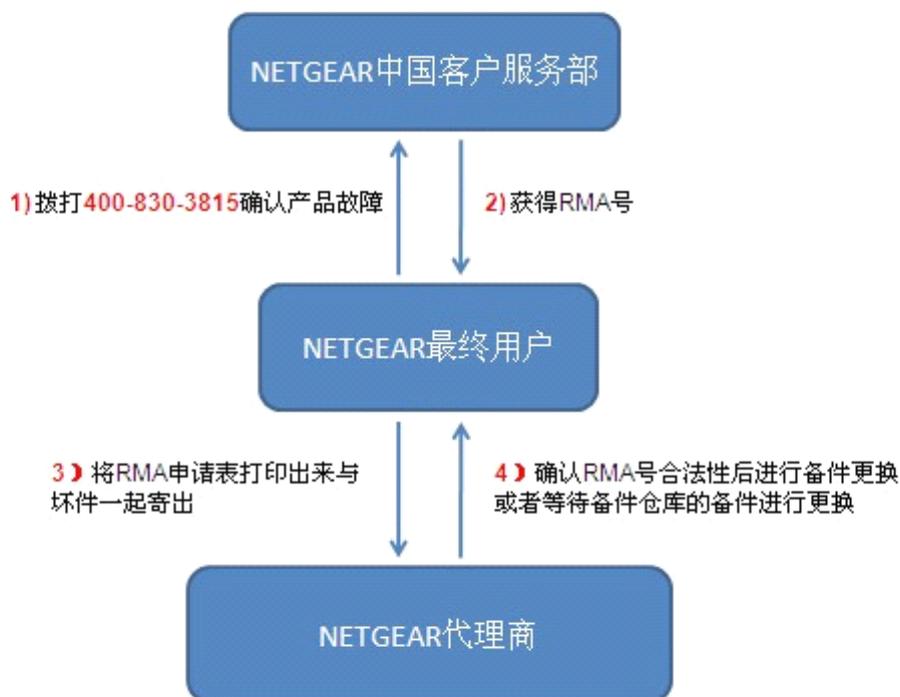
- 1) 致电 NETGEAR 确认产品故障：用户拨打 400-830-3815 确认产品故障；
- 2) 获得 Case 号（受理号）或 RMA 号（产品授权编号）：与客服部工程师电话沟通后将取得一个 Case 或者 RMA 号；
- 3) 备件更换：获得 Case 号后，请携带设备到 NETGEAR 备件更换服务中心进行进一步检测及故障排除，确定是硬件故障后生成 RMA 号进行备件更换；获得 RMA 号后，请到 NETGEAR 备件更换服务服务中心确定符合更换条件后进行备件更换。

NETGEAR 备件更换服务中心开放的时间为：

每天（国家法定节假日除外）上午 9：00 至下午 18：00

2.3. NETGEAR 企业增值产品及北京/上海/广州/深圳/杭州/南京/济南/成都 8 个城市之外的家用产品及企业分销产品的保修流程

NETGEAR 中国备件更换服务流程 (II)



*本流程解释权归NETGEAR

- 1) “申请备件更换授权编号—RMA 号”： 备件更换申请者（用户）使用的 NETGEAR 产品出现保修范围内的故障时，请先致电 NETGEAR 客服部寻求电话技术支持。
- 2) “RMA 号码申请受理、发送”： NETGEAR 客服部工程师将协助指导、检测、确认产品故障，确认是硬件故障后将申请 RMA 号，用户需要提供如下信息用以生成 RMA 号：
 - 产品型号、产品序列号；
 - 用户的联系方式，包括电话及邮件；

- 购买发票用以确认购买时间：如无发票，则参照[<关于确认产品购买时间的说明>](#)确认产品是否在保修期内；
 - 故障现象描述；
- 3) “RMA 申请表和坏件一起发送”：备件更换申请者（用户）收到 RMA 号后，下载 RMA 申请表填写好打印出来连同坏件一起发到 NETGEAR 代理商处进行备件更换，备件更换申请者（用户）产品发送过程中需要注意：
- 备件更换申请者（用户）需要安全地打包产品（相关连接网线/变压器/电源线等附件用户自行保留）；
 - 如果是邮寄方式，备件更换申请者（用户）需要支付单程邮费；
 - 建议备件更换申请者（用户）使用可跟踪信息的物流公司，如果产品在发送过程中丢失，NETGEAR 公司概不负责，敬请谅解。
- 4) “RMA 号确认通过，发送好件”：NETGEAR 代理商收到用户产品后，根据备件更换申请者（用户）提供的 RMA 号码进行查询-[<RMA 号合法性查询>](#)，确认 RMA 号码无误后为备件更换申请者（用户）进行备件更换；

如果找不到 NETGEAR 代理商，请联系 NETGEAR 客服部参照上述流程进行备件更换。