

Chính Sách Dịch Vụ Sau Bán Hàng CYCJET

Bảo Hành Thiết Bị Tiêu Chuẩn, Điều Khoản Dịch Vụ & Hướng Dẫn Hỗ Trợ Toàn Cầu

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách bảo hành này áp dụng cho tất cả các thiết bị in mã và đánh dấu CYCJET được bán trực tiếp bởi **Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.** Trong trường hợp khách hàng đã ký hợp đồng bảo hành bằng văn bản đặc biệt với công ty chúng tôi, thỏa thuận bằng văn bản có đóng dấu giữa hai bên sẽ được ưu tiên áp dụng.

Tuân Thủ Pháp Luật: Theo quy định của pháp luật và quy định quốc gia liên quan, nếu thời hạn bảo hành tối thiểu theo quy định của pháp luật tại địa phương dài hơn thời hạn quy định trong tài liệu này, quy định pháp luật địa phương sẽ được áp dụng.

II. THỜI HẠN BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN & PHẠM VI THIẾT BỊ

Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn cho tất cả các dòng thiết bị CYCJET là **12 tháng**, được tính từ ngày nào đến trước trong hai ngày sau:

- Ngày xuất xưởng của thiết bị từ nhà máy; hoặc
- Ngày lắp đặt và nghiệm thu thiết bị tại nhà máy/cơ sở của khách hàng.

Bảo hành chỉ bao gồm các lỗi sản xuất về nguyên vật liệu và tay nghề gốc. Hao mòn thông thường của vật tư tiêu hao, hư hỏng do con người và hư hỏng do sử dụng không đúng cách đều bị loại trừ.

Chi Tiết Điều Khoản Bảo Hành Theo Dòng Máy

Dòng Thiết Bị	Phạm Vi Bảo Hành & Điều Khoản	Dịch Vụ Tại Chỗ
Máy In Laser Bay CYCJET (Fly Laser)	Toàn bộ máy và tất cả phụ kiện được bảo hành 12 tháng. Sửa chữa miễn phí hoặc gửi linh kiện mới replacement. Toàn bộ cước vận chuyển hai chiều, linh kiện và chi phí nhân công do CYCJET chi trả.	TÍNH PHÍ
Máy In Phun Kỹ Thuật Số UV Độ Phân Giải Cao CYCJET (PIJ)	Toàn bộ máy và tất cả phụ kiện được bảo hành 12 tháng ngoại trừ đầu in. Đầu in là linh kiện tiêu hao chính xác; sự cố chỉ được bảo hành NẾU xác nhận có lỗi sản xuất ngay trong lần bơm mực đầu tiên.	TÍNH PHÍ
Các Dòng CYCJET Chữ Lớn (DOD), TTO & TIJ	Toàn bộ máy và tất cả phụ kiện được bảo hành 12 tháng đối với các lỗi sản xuất ban đầu. Sửa chữa miễn phí hoặc thay thế phụ kiện với toàn bộ cước phí vận chuyển hai chiều do CYCJET chi trả.	TÍNH PHÍ
Máy In Phun Liên Tục Chữ Nhỏ CYCJET (CIJ)	Tất cả các bộ phận được bảo hành 12 tháng ngoại trừ bộ lọc (vật tư tiêu hao hao mòn tiêu chuẩn). Thay thế linh kiện miễn phí và cước vận chuyển hai chiều do CYCJET chi trả đối với lỗi sản xuất.	TÍNH PHÍ

Bảo Hành Cho Linh Kiện Rời

- Linh kiện không tiêu hao:** Bảo hành 12 tháng kể từ ngày giao hàng.

- **Vật tư tiêu hao / Bộ phận hao mòn:** (Bộ lọc, đầu in, ruy-băng, mực in, thấu kính, dây curoa, con lăn) Chỉ đảm bảo không có lỗi xuất xưởng tại thời điểm giao hàng.
- **Linh kiện đã qua sử dụng / Tân trang:** Bảo hành 90 ngày kể từ ngày giao hàng.

Phạm Vi Cho Vật Tư Tiêu Hao & Phần Mềm

- **Vật tư tiêu hao:** Không có lỗi trước "Hạn Sử Dụng Best Before". Các sản phẩm đã mở, hết hạn hoặc bảo quản không đúng cách bị loại trừ.
- **Phần mềm hỗ trợ:** Tùy theo điều kiện nào đến trước: 90 ngày sau khi cài đặt hoặc 120 ngày sau khi giao hàng. Phần mềm của bên thứ ba/Bản Beta được cung cấp "NGUYÊN TRẠNG" (AS IS).

III. QUY TẮC DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG TRONG THỜI HẠN BẢO HÀNH

1. Yêu Cầu Báo Cáo Sự Cố:

Khách hàng trước tiên phải báo cáo sự cố qua đường dây nóng 400 hoặc WeChat của chúng tôi, sau đó gửi e-mail chính thức *Mẫu Đơn Yêu Cầu Sửa Chữa Thiết Bị CYCJET* đã điền đầy đủ thông tin kèm theo các tài liệu bắt buộc (mã máy, số sê-ri, hóa đơn, hình ảnh/video bằng chứng) lên hệ thống dịch vụ của chúng tôi. CYCJET có quyền tạm dừng dịch vụ miễn phí nếu thiếu đăng ký hoặc chứng từ hợp lệ.

2. Tiêu Chuẩn Sửa Chữa & Thay Thế Miễn Phí:

Sau khi xác nhận lỗi sản xuất và thiết bị được sử dụng đúng quy định, CYCJET sẽ chi trả chi phí sửa chữa, linh kiện và chuyển phát nhanh hai chiều:

- **Sự Cố Từ Xa:** Hướng dẫn kỹ thuật qua video từ xa miễn phí bởi các kỹ sư chuyên môn.
- **Thay Thế Phụ Kiện:** Gửi phụ kiện mới 100% miễn phí để khách hàng tự lắp đặt; cước vận chuyển do CYCJET chi trả.
- **Đại Tu Tại Nhà Máy:** Cấp mã số trả hàng RMA duy nhất; chi phí chuyển phát nhanh hai chiều hoàn toàn do CYCJET chi trả.

3. Điều Khoản Dịch Vụ Tại Chỗ Có Tính Phí:

Việc lắp đặt, vận hành thử và đào tạo tại chỗ có tính phí đối với tất cả các dòng máy. Dịch vụ xử lý sự cố tại chỗ sẽ phát sinh chi phí đi lại và nhân công:

- **Khu Vực Trong Nước:** Ưu đãi phí dịch vụ trong bán kính 50 dặm từ trung tâm dịch vụ trong giờ làm việc (8:00–16:30). Ngoài 50 dặm, phương án gửi sản phẩm về trung tâm sửa chữa được ưu tiên. Nếu yêu cầu dịch vụ tại chỗ, khách hàng chi trả chi phí di chuyển, lưu trú và nhân công của kỹ sư.
- **Khu Vực Nước Ngoài:** Khách hàng chi trả vé máy bay khứ hồi, chỗ ở, di chuyển nội địa, thị thực (visa) cộng với phí dịch vụ kỹ sư là **120 USD/ngày**. Thời gian tiêu chuẩn là trong vòng 3 ngày làm việc; phát sinh thêm ngày tính 120 USD/ngày.

4. Giải Pháp Cho Thiết Bị Bảo Hành Không Thể Sửa Chữa:

Nếu lỗi không thể khắc phục sau các nỗ lực hợp lý, CYCJET sẽ tùy theo quyết định của mình: (i) Cung cấp một thiết bị thay thế mới/tân trang sau khi thu hồi máy cũ, hoặc (ii) Hoàn lại giá mua đã khấu hao. Đây là biện pháp khắc phục duy nhất dành cho khách hàng.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP LOẠI TRỪ BẢO HÀNH

Dịch vụ bảo hành miễn phí sẽ bị hủy bỏ nếu hư hỏng xảy ra do bất kỳ nguyên nhân nào sau đây:

- Va chạm, rơi rớt, vào nước, thiếu bảo trì, quá tải hoặc vận hành vượt quá thông số kỹ thuật.
- Hỏa hoạn, lũ lụt, sét đánh, động đất hoặc các thiên tai bất khả kháng khác.
- Nguồn điện, nguồn khí, nhiệt độ/độ ẩm hoặc môi trường bụi bẩn không đạt tiêu chuẩn trong hướng dẫn sử dụng chính thức.

- Không thực hiện bảo trì định kỳ, dẫn đến tích tụ mực/bụi và gây tắc nghẽn hệ thống.
- Tự ý tháo rời, sửa chữa hoặc sửa đổi bởi nhân viên không thuộc CYCJET.
- Sử dụng mực, dung dịch, bộ lọc, đầu in hoặc ruy-băng không chính hãng CYCJET gây hư hỏng hoặc cháy nổ.
- Tự ý kết nối thiết bị ngoại vi, sửa đổi mạch điện hoặc can thiệp vào chương trình.
- Số sê-ri và nhãn hiệu của thiết bị bị thay đổi, tẩy xóa hoặc bị mất.
- Hao mòn tự nhiên của các bộ phận tiêu hao tiêu chuẩn (bộ lọc, con lăn, dây curoa, thấu kính, lão hóa đầu in).

V. BẢO HÀNH CHO DỊCH VỤ SỬA CHỮA ĐÃ HOÀN THÀNH

Tất cả các dịch vụ sửa chữa tại chỗ hoặc tại nhà máy đều được bảo hành **30 ngày**, chỉ áp dụng cho lỗi cụ thể đã được xử lý. Các lỗi sản xuất tái phát trong vòng 30 ngày sẽ được đại tu lần hai miễn phí. Các lỗi mới do vận hành không đúng cách đều bị loại trừ.

VI. TUYÊN BỐ MIỄN TRỪ TRÁCH NHIỆM & GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ

Chính sách này thay thế tất cả các bảo đảm bằng lời nói hoặc hàm ý. Tổng trách nhiệm pháp lý của CYCJET sẽ không vượt quá giá mua ban đầu của thiết bị hoặc dịch vụ. CYCJET không chịu trách nhiệm cho các thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên hoặc hệ quả (ví dụ: thời gian ngừng sản xuất, tổn thất đơn hàng).

VII. CAM KẾT DỊCH VỤ TRỌN ĐỜI SAU KHI HẾT HẠN BẢO HÀNH

- **Hỗ Trợ Trọn Đời Miễn Phí:** Hướng dẫn kỹ thuật và tư vấn từ xa hoàn toàn miễn phí vĩnh viễn.
- **Linh Kiện Giá Gốc:** Cung cấp linh kiện thay thế sau bảo hành theo giá gốc; chi phí nhân công/di chuyển tối thiểu cho các chuyến thăm tại chỗ.
- **Cung Cấp Lâu Dài:** Đảm bảo nguồn cung cấp ổn định và lâu dài các linh kiện và vật tư tiêu hao chính hãng.

VIII. KÊNH HỖ TRỢ SAU BÁN HÀNG

Đường Dây Nóng Dịch Vụ:
+86 400-6830-811 / +86 21 5997 0419

Di Động 24/7 / WhatsApp:
+86 13917631707

E-mail Hỗ Trợ:
service@cycjet.com

Địa Chỉ Công Ty:
1/F, Building 4, No.333 Huagao Road, Huating Industrial Zone, Jiading District, Thượng Hải, Trung Quốc