

售后服务指南

服务热线: **400-888-4005**

(工作日 9:00-12:00, 13:00-18:00)

- ① 购买咨询 请按 1
- ② 技术支持 请按 2
- ③ 售后问题 请按 3
- ⑨ 投诉建议 请按 9

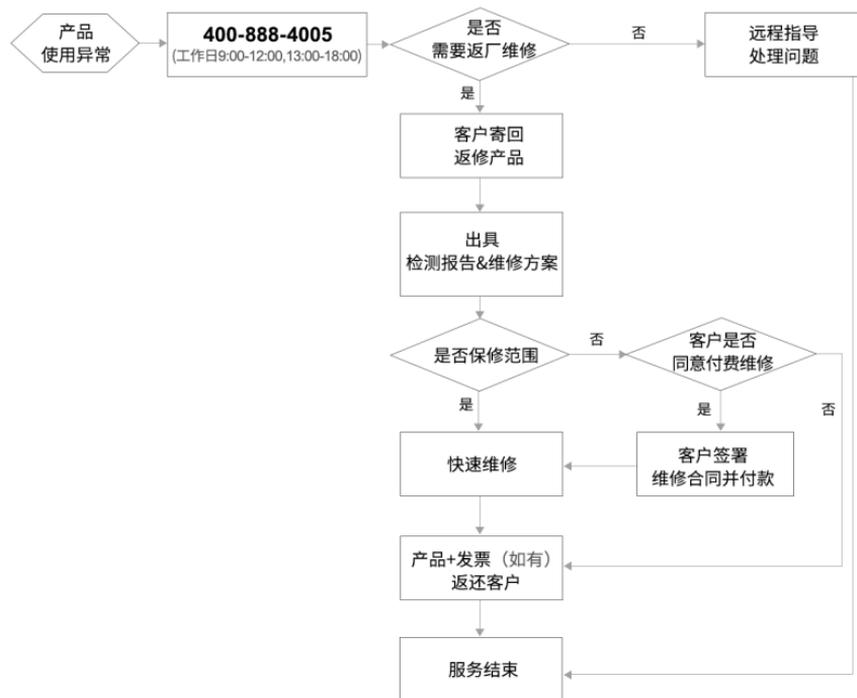
售后服务指南

尊敬的客户：

您好！感谢您选用广州致远仪器有限公司（以下简称“致远仪器”）的产品！

本手册旨在向您介绍致远仪器售后服务的详细条款，请您仔细阅读。为了保障您的权益，请在购买致远仪器产品时务必向对接您的销售服务人员索要正规机打发票(需标注产品条码信息)并妥善保存，这是确保您所购产品享受致远仪器售后服务的唯一凭证。

售后服务流程



保修服务

在产品保修期内，按照产品手册正确使用，出现非人为原因的故障或质量问题，致远仪器可提供免费维修服务。

产品保修期

您可以查询下表来确认您购买致远仪器产品的保修期和保修范围：

	产品	保修部件	保修期
高端测量仪器	示波器、功率分析仪、功率计、示波记录仪、ZPS-CANFD 总线分析仪、CAN 总线分析仪、逻辑分析仪、电能质量分析仪、电流探头、高压差分探头、ZCS 系列传感器	主机	36 个月
	CANDT 一致性测试系统	主机	12 个月
高性能源载	可编程交流电源、双向可编程直流电源、可编程直流电源	主机	24 个月
MPT 智能化测试系统	ATE 测试系统、电源、负载	主机	12 个月
配件	探头、电流钳、传感器、测试线、外置分流器、连接端子、连接线、香蕉插头、鳄鱼夹、电源适配器、传感器适配电源、测试夹具、电源线、通讯电缆、液晶屏、继电器、接触器、键盘鼠标及其它官网标注的产品外围配件	配件	6 个月
其它	维修更换零配件	配件	3 个月

* 维修更换零配件的保修期从配件更换后的出厂日期开始计算

- 部分产品配置的传感器以原厂保修时间为准；
- 光盘、包装、拉杆箱、售后服务指南及纸质教程（书籍和用户手册等）不在保修范围；
- 产品保修期起始日以致远仪器或致远仪器授权经销（代理）商出具的购货发票标注的购买日期为准，如果无法出示有效票据，则以产品出厂日期为起始保修日期。

收费维修服务

以下情况故障产品均不属于保修范围，但致远仪器仍可提供收费维修服务：

- 超出保修期（包括正常保修期、付费购买的延保期、保外付费维修的维保期）；
- 测量仪器超出致远仪器校准有效期（1 年）的产品精度问题；
- 购货发票或保修凭证上有自行涂改痕迹、内容与产品实物标识不符，或者产品上的标识条码被撕毁涂抹导致无法辨识；
- 未经致远仪器许可授权，擅自修改产品固件、操作系统，或擅自拆卸、维修造成产品损坏及功能异常；
- 非产品质量问题，属人为造成的损坏。例如：产品上有明显的烧毁、高电压或大电流损害、浸液腐蚀及产品硬件 / 结构严重机械损伤等人为损坏痕迹，基本可判定为超限或违规使用，不属于保修范围；
- 未按照产品手册要求安装或使用而导致的产品损坏；
- 自行维修、保养或使用不当造成的损坏；
- 因火灾、地震、台风、洪水和雷击等不可抗力导致产品损坏；
- 法律规定的其它不予保修情形。

费用说明

- 属于保修范围的产品维修，致远仪器不收取任何费用。保修期内产品返厂维修，由寄件方承担相应的运费；
- 保修范围以外的产品维修，致远仪器将依据和您确认的维修方案（即：《产品维修确认单》）收取相应的维修费。维修费通常由以下几个部分构成：
零部件费 + 维修工时费 + 校准工本费 + 运费
- 致远仪器的维修报价有效期为：10 个工作日。我们将在维修费到账后尽早安排维修和发货，默认提供电子发票；
- 若客户方未能在维修报价有效期内支付维修费，致远仪器将保留对寄修产品自行处置的权力，且无需承担任何责任。
- 汇款成功后请及时联系我们确认到账情况，以便我们尽早为您安排维修及发货事项；
- 致远仪器维修服务邮箱：afterservice@zlg.cn。

我们不懈努力，只为您更满意！

投诉专线：4008884005 转 9（工作日 9:00-12:00,13:00-18:00）

投诉邮箱：service@zlg.cn。

超出本标准的售后服务需求，可以其它合同形式另行约定。

技术支持及售后服务进程跟踪，请扫描此二维码。



“小致”24小时在线客服

广州致远仪器有限公司

V1.01 20250415



* 服务条款可能更新并发布在官网，发布后按最新服务条款执行，广州致远仪器有限公司对本手册拥有最终解释权。

致远仪器官方微信