

Гарантийная политика и послепродажное обслуживание CYCJET

Стандартные условия гарантии, сервисного обслуживания и руководящие принципы глобальной поддержки

I. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая гарантийная политика распространяется на все оборудование CYCJET для маркировки и кодирования, реализованное непосредственно компанией Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd. В случае подписания между клиентом и нашей компанией специального письменного гарантийного соглашения с печатями обеих сторон, приоритет имеет данное соглашение.

Соответствие законодательству: В соответствии с действующим национальным законодательством, если установленный законом минимальный гарантийный срок в регионе покупателя превышает срок, указанный в настоящем документе, применяются нормы местного законодательства.

II. СТАНДАРТНЫЙ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И ЗОНА ПОКРЫТИЯ

Стандартный гарантийный срок для всего оборудования серии CYCJET составляет **12 месяцев**, отсчитываемых с наиболее ранней из следующих двух дат:

- Дата отгрузки оборудования с завода; или
- Дата установки и приемки оборудования на объекте.

Гарантия распространяется исключительно на производственные дефекты сырья, материалов и сборки. Нормальный износ расходных материалов, повреждения, вызванные человеческим фактором, и ненадлежащая эксплуатация не покрываются гарантией.

Гарантийные условия по моделям оборудования

Модель оборудования	Область применения и условия гарантии	Обслуживание на объекте
Высокоскоростной лазерный маркиратор CYCJET (Fly Laser Printer)	Полная гарантия на станок и все комплектующие — 12 месяцев. Бесплатный ремонт или отправка новых запчастей. Все расходы по доставке в обе стороны, запчасти и работы покрываются CYCJET.	ПЛАТНО
Пьезоэлектрический струйный принтер высокого разрешения CYCJET (UV PIJ)	Полная гарантия на станок и комплектующие — 12 месяцев, за исключением печатающей головки. Печатающая головка является прецизионной изнашиваемой деталью; гарантия распространяется ТОЛЬКО на заводские дефекты, выявленные при первой заправке чернилами.	ПЛАТНО
Крупносимвольные (DOD), ТТО и TIJ каплеструйные маркираторы CYCJET	Полная гарантия на станок и все комплектующие от заводских дефектов — 12 месяцев. Бесплатный ремонт или замена комплектующих с покрытием транспортных расходов в обе стороны компанией CYCJET.	ПЛАТНО
Мелкосимвольный мелкоструйный непрерывный принтер CYCJET (CIJ)	Гарантия на все компоненты — 12 месяцев, кроме фильтров (стандартные расходные изнашиваемые детали). Бесплатная замена деталей и доставка в обе стороны за счет CYCJET при выявлении заводского брака.	ПЛАТНО

Гарантия на отдельные запасные части

- **Нерасходные детали:** 12 месяцев гарантии с даты отгрузки.
- **Расходные и изнашиваемые детали:** (фильтры, печатающие головки, риббоны, чернила, линзы, ремни, ролики) Гарантируется только отсутствие заводских дефектов на момент отгрузки.
- **Восстановленные / б/у детали:** 90 дней гарантии с даты отгрузки.

Покрытие расходных материалов и ПО

- **Расходные материалы:** Гарантия отсутствия дефектов до истечения срока годности ("Best Before Date"). Просроченные или неправильно хранившиеся вскрытые материалы гарантии не подлежат.
- **Сопутствующее ПО:** 90 дней с момента установки или 120 дней с момента отгрузки. Стороннее ПО и бета-версии предоставляются «КАК ЕСТЬ» (AS IS).

III. ПРАВИЛА ПОСЛЕПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГАРАНТИЙНЫЙ ПЕРИОД

1. Требования к оформлению заявки о неисправности:

Клиенты должны предварительно сообщить о неисправности по горячей линии 400 или через WeChat, после чего направить формальный запрос по электронной почте с заполненной «Заявкой на ремонт оборудования CYCJET» и необходимыми материалами (модель, серийный номер, счет-фактура, фото/видео подтверждения), загруженными в нашу сервисную систему. CYCJET оставляет за собой право приостановить бесплатное обслуживание при отсутствии регистрации или подтверждающих документов.

2. Стандарты бесплатного ремонта и замены:

При подтверждении заводского брака и правильной эксплуатации оборудования CYCJET берет на себя расходы на ремонт, запчасти и двустороннюю курьерскую доставку:

- **Удаленные неисправности:** Бесплатная дистанционная видеоконсультация и техническая поддержка инженеров.
- **Замена комплектующих:** Бесплатная отправка новых комплектующих для самостоятельной установки; расходы по доставке оплачивает CYCJET.
- **Капитальный ремонт на заводе:** Присваивается уникальный номер возврата RMA; курьерская доставка в обе стороны полностью оплачивается CYCJET.

3. Условия платного обслуживания на выезде:

Монтаж, пусконаладка и обучение на объекте являются платными для всех моделей. Выездная диагностика и устранение неисправностей включают транспортные расходы и оплату труда:

- **Внутренний рынок:** Льготное обслуживание в радиусе 50 миль от сервисных центров в рабочее время (8:00–16:30). За пределами 50 миль приоритет отдается ремонту с пересылкой. При запросе выездного сервиса клиент оплачивает проезд, проживание и работу инженера.
- **Зарубежные регионы:** Клиент оплачивает авиабилеты в обе стороны, проживание, местный транспорт, визовые расходы, а также сервисную ставку инженера в размере 120 долларов США в день. Стандартный срок — до 3 рабочих дней; продление оплачивается из расчета 120 USD/день.

4. Решение для оборудования, не подлежащего ремонту по гарантии:

Если дефекты не могут быть устранены после разумных попыток ремонта, CYCJET по своему усмотрению: (i) предоставляет новое или восстановленное оборудование на замену после возврата неисправного, либо (ii) возмещает стоимость покупки с учетом амортизации. Это является единственным и эксклюзивным средством правовой защиты клиента.

IV. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ГАРАНТИИ

Бесплатное гарантийное обслуживание аннулируется при повреждениях, возникших вследствие:

- Столкновений, падений, попадания воды, отсутствия технического обслуживания, перегрузки или эксплуатации с нарушением спецификаций.

- Пожаров, наводнений, ударов молний, землетрясений и других стихийных бедствий (форс-мажор).
- Несоответствия параметров электропитания, подачи воздуха, температуры, влажности или запыленности стандартам официального руководства.
- Невыполнения регламентного обслуживания, приведшего к скоплению чернил/пыли и засорению системы.
- Несанкционированной разборки, ремонта или модификации лицами, не уполномоченными CYCJET.
- Использования неоригинальных чернил, жидкостей, фильтров, печатающих головок или риббонов сторонних производителей, приведшего к повреждению или сгоранию деталей.
- Несанкционированного подключения внешнего оборудования, изменения электрических схем или вмешательства в программный код.
- Изменения, повреждения или отсутствия серийных номеров и заводских табличек на оборудовании.
- Естественного износа стандартных расходных частей (фильтры, ролики, ремни, линзы, старение печатающих головок).

V. ГАРАНТИЯ НА ВЫПОЛНЕННЫЕ РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ

На все ремонтные работы (на выезде или на заводе) предоставляется 30-дневная гарантия, распространяющаяся только на устраненную неисправность. Повторные заводские дефекты, возникшие в течение 30 дней, устраняются бесплатно. Новые неисправности, вызванные неправильной эксплуатацией, гарантии не подлежат.

VI. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЕ ГАРАНТИЙ

Настоящая политика заменяет собой все устные или подразумеваемые гарантии. Совокупная ответственность CYCJET не может превышать первоначальную стоимость приобретения оборудования или услуги. CYCJET не несет ответственности за косвенный, случайный или сопутствующий ущерб (включая простой производства, упущенную выгоду и утеранные заказы).

VII. ПОЖИЗНЕННОЕ СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОСЛЕ ИСТЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ

- **Бесплатная пожизненная поддержка:** Дистанционные консультации и технические руководства остаются бесплатными навсегда.
- **Запчасти по себестоимости:** Послегарантийные запасные части поставляются по себестоимости с минимальной оплатой труда и транспортных расходов при выезде.
- **Долгосрочные поставки:** Гарантированное стабильное обеспечение оригинальными запасными частями и расходными материалами.

VIII. КАНАЛЫ ПОСЛЕПРОДАЖНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Горячая линия службы поддержки:
+86 400-6830-811 / +86 21 5997 0419

24H Mobile / WhatsApp: +86
13917631707

Email поддержки: service@cycjet.com

Адрес компании: 1/F, Building 4, No.333 Huagao Road,
Huating Industrial Zone, Jiading District, Shanghai, China

CYCJET (Shanghai Yuchang Industrial Co., Ltd.) оставляет за собой право окончательного толкования всех условий настоящей сервисной политики.