

更新日期：2023 年 4 月 18 日

一般條款與保固期

Moxa 自產品出貨日起提供產品保固。在保固期內，如因材料或製造問題導致產品出現瑕疵，Moxa 將提供維修服務。不同產品的保固期如下所示。

產品類別	產品線	保固期限
工業網路基礎設施	乙太網路交換器	5 年
	安全路由器	5 年
	無線 AP/ 橋接器/用戶端	5 年
	蜂巢式閘道器/路由器	5 年
	乙太網路媒體轉換器	5 年
工業網路邊緣連接設備	串列設備伺服器	5 年
	串列轉接器	5 年
	協定閘道器	5 年
	USB 轉串列轉接器/USB 集線器	5 年
	多埠串列擴充卡	5 年
	控制器和 I/O	5 年
	IoLogik W5340/E2214/E1214/E4200 系列和 NA-4010/4021/4020 的保固期為 2 年。	
	IP 攝影機和影像伺服器	5 年

	<p>IP 攝影機或高速球型攝影機的可移動零件保固期為 1 年，包括以下零件：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 風扇 • 快門 • 變焦鏡頭 (VP-1214MPIR/3112MPIR/3113MPIR 鏡頭提供 5 年保固) • DC-Iris 和 P-Iris 鏡頭 • 平移、傾斜和鏡頭馬達/機構 	
工業電腦	x86 電腦	3 年
	以 ARM 為基礎的電腦	5 年
	平板電腦與顯示器	3 年
	<ul style="list-style-type: none"> • 電腦系統的保固期為 3 年，LCD 面板的保固期為 1 年。 	
	IIoT 閘道器	5 年
	<ul style="list-style-type: none"> • AIG-501 系列的保固期為 3 年 	

周邊設備/配件的保固期如下所示：

周邊設備/配件	保固期限
電池	1 年*
<p>* 使用者可自行更換的外接電池僅提供 1 年保固。系統內建且只能由 Moxa 更換的電池，將適用標準產品保固政策。</p>	

DIN 導軌電源供應器	3 年
光纖跳接線、SC 對 ST 雙工轉接器	1 年
硬碟和固態硬碟	原廠保固期
硬碟和固態硬碟並非 Moxa 品牌的配件。因此，它們的保固期以原始製造商的保固條款為準。	
電源轉接器	1.5 年
電源轉接器保固期的生效日，以其標籤上標示的生產日期為準。	
串列連接盒（不包括 C32020T）	1 年
串列連接纜線	原廠保固期
SFP 乙太網路模組	5 年
PT 掃描器	原廠保固期
無線和蜂巢式天線/配件/模組	1 年

保固條款與條件

1. 本保固條款僅限於在保固期內對有瑕疵的產品進行維修或更換（由 Moxa 自行判定）。
2. 如果正確安裝和使用的產品，在 Moxa 出貨日起 3 個月內發現有瑕疵，則該產品將被視為 DOA，客戶可線上[建立 DOA 申請案件](#)，Moxa 將提供產品更換服務。
3. 如果在 Moxa 出貨日起的 3 個月後發現問題，客戶必須先建立申請服務案件，再將有瑕疵的產品送回 Moxa 進行維修。客戶可至 Moxa 網站提出服務請求。
4. 客戶須為其產品投保，或承擔運送途中產品遺失或損壞的風險。此外還須自行支付運費，並以原包裝箱或類似的包裝材料將產品包裝好，然後運送至 Moxa 進行維修。客戶可向原經銷商，或最近的 [Moxa 維修中心](#) 尋求協助。
5. 客戶將產品送修之前，務必自行備份產品配置設定和儲存設備（硬碟、隨身碟等）中的資料。Moxa 對產品中儲存的資料或配置設定的遺失概不負責。

6. 維修或更換產品的保固期限可依維修完成或更換日後的 3 個月，或依原產品剩餘的保固期計算，取兩者中較長者。

未經授權的退貨

客戶如未依規定提出服務請求而退回產品，或該產品並非 Moxa 產品，Moxa 將不予受理。客戶需自行承擔這些產品被退回的運費和風險。Moxa 概不退費或換貨。

非保固範圍

保固範圍不包括：

1. 發現有瑕疵的產品已超出保固期。
2. 無論是意外或其他原因，導致產品被誤用或濫用，因而出現瑕疵。Moxa 可全權決定是否對該等產品提供維修。
3. 產品因雷擊、洪水、地震或火災等天然災害導致產品受損。
4. 客戶以產品使用手冊中未提及的任何方式修改產品。（註：Moxa 產品使用手冊提供產品安裝、配置和維護說明。在安裝或配置產品之前，請先參考產品使用手冊。
5. 軟體產品。
6. 消耗品，例如保險絲。
7. 產品序號被更改或無法辨識。
8. Moxa 產品出貨時隨附的 HDD、SSD、CFast、DOM、CF 或 SD 等儲存設備，已達原始製造商（OEM）保固政策定義的自然限制，或經 OEM 廠商檢驗工具偵測出已達自然限制。如需更多資訊，請參閱產品的元件相容性指南。
9. 資料或軟體遺失。
10. 根據[顯示器像素瑕疵保固政策](#)的定義，LCD 面板的像素瑕疵不在產品保固範圍內。
11. 由客戶或第三方廠商應客戶要求進行更新、重新設計或不適當測試的產品。
12. 客製化產品和原始設計製造商（ODM）產品。客製化產品和原始設計製造商（ODM）產品的保固期，以客戶簽署的 Moxa 客製化確認書為準。

服務條款與費用

如果客戶同意檢測產品，Moxa 將在完成檢測後，提供一份總維修費的報價單供客戶審閱。請注意，保固條款與保固期將不定期因應不同產品有所差異。如果您想查詢購買產品的保修期，請至此網址 <https://www.moxa.com/tw/support/repair-and-warranty/warranty-check>

如果客戶決定不使用 Moxa 維修服務，Moxa 將依客戶的決定，將有瑕疵的產品退還給客戶，或是直接報廢產品。如果產品超出保固期，則客戶需自行負擔回程運費。

客戶授權 Moxa 修復故障產品的費用總額，將依下表計算：

RMA 產品		保固期內*	保固期外
運送成本	至 Moxa 維修中心	由客戶/經銷商支付	由客戶/經銷商支付
	從 Moxa 維修中心寄回給客戶/經銷商	由 Moxa 支付	由客戶/經銷商支付
		註：如果客戶決定不使用 Moxa 維修服務，Moxa 將依客戶的決定，將有瑕疵的產品退還給客戶，或是直接報廢產品。	
檢測費用		無需支付	由客戶/經銷商
維修費用和零件		無需支付	由客戶/經銷商
		註：如果客戶同意檢測產品，Moxa 將在完成產品檢測後，提供一份總維修費的報價單給客戶並靜候通知。如果產品已過保固期，或損壞的部分不在產品保固範圍內，Moxa 將收取維修費。	

* 產品在 Moxa 保固政策中明定的保固期內，而且不屬於上述「非保固範圍」條款中所列的任何條件與狀況。

註：

如果送回維修的產品已過了保固期，或產品雖然還在保固期內，但因「非保固範圍」條款中所述的原因，而被排除在保固範圍之外，則：

請注意，保固條款與保固期將不定期因應不同產品有所差異。如果您想查詢購買產品的保修期，請至此網址
<https://www.moxa.com/tw/support/repair-and-warranty/warranty-check>

1. Moxa 保留根據其零配件庫存狀態，決定是否對產品提供維修服務的權利。
2. 如果客戶同意 Moxa 對產品進行檢測，Moxa 將在完成檢測後，透過電子郵件傳送一份正式的報價單。
3. 客戶收到報價單後，可決定是否使用 Moxa 維修服務。如果客戶決定不使用 Moxa 維修服務，產品將寄回給客戶，運費由客戶承擔。客戶也可選擇由 Moxa 直接將產品報廢，無需支付額外的費用。

延長保固維修服務

對於大型訂單專案，客戶可購買延長保固維修服務。然而，某些產品的晶片壽命可能比較短，某些零件則可能受到原始供應商之保固期限的約束。欲購買這項服務，請聯絡 Moxa 業務專員。

責任限制

本保固條款可取代任何其他明示或暗示、書面或口頭的保固協議。Moxa 對產品製造、銷售、供應以及使用所承擔的責任，無論是基於保固條款、合約、疏失、產品責任或其他原因，均不得超過產品的原始成本。不論在任何情況下，對於非蓄意或必然的客戶損失，包括不限於因產品製造、銷售或供應而導致的利潤或使用損失，Moxa 不負任何賠償責任。

如需確認產品的保固狀態，請至 Moxa 網站使用線上[保固查詢](#)服務。