

售后服务承诺

产品保用条款：

苏州华翔世达环保科技有限公司严格遵循“用优质产品美化社会，用企业诚信塑造品牌”这一崇高企业宗旨，谨向定做产品使用的单位承诺：自设备验收之日起，为其提供1年质量保证及终身保修服务。

具体细则如下：

- 1、对产品自身质量问题的产品或零配件进行免费维修、更换（非人为损坏质保期间免费，质保期外可以当时市场价格或买方发票所示价格为据）。
- 2、本公司安排专人负责售后服务。产品使用初期，我方派人进行服务指导，解释产品的使用功能及保养细则，在使用过程中保证定期对客户进行回访，在收到客户有关售后服务的要求、电话或传真后，在两小时内答复，并争取在最短时间内解决问题。
- 3、对因外来意外因素或客户使用不当而造成的产品或零配件损坏，本公司提供维修服务，酌情收取维修或更换的成本费用。
- 4、在产品保用期满后，本公司将继续承诺对贵公司的产品实行终身保修服务，接到故障报告后，4小时内给予答复并提出明确解决方案。如需派人维修，则在2个工作日内派工程师到现场解决问题并承担交通、生活、住宿费等若问题严重无法短时间解决的，做出书面解释并明确解决时间。
- 5、卖方应提供各仪器仪表使用说明书；方便买方操作，并对买方进行现场培训。卖方应保证每年至少1次有专门工程师电话回访，帮助用户进行仪器维护和检修。
- 6、卖方应设有专门的售后服务维修站及备品备件库，能及时地为用户提供备品备件。