

售后服务流程

1 本售后服务流程适用于产品原采购地区为中国大陆的产品。如果您的现代水务产品是非中国大陆地区购买的正规渠道产品，在中国服务中心进行维修或享受服务时则需要支付全额维修费用。

2 用户在仪器使用过程中遇到任何问题，应与莫尔顿水务技术（上海）有限公司（Modern Water，以下简称“我司”）联系，不可自行拆解维修，否则将不予质保。

3 申请售后服务流程：

3.1 电话联系我司（021-62306747）或通过微信公众号“Modern Water”进行售后服务申请登记，客户需根据要求提供相关信息，包括仪器型号、序列号、问题描述、终端用户信息、购买时间等；

3.2 我司将在 24 小时之内联系您，并首先由技术工程师提供远程技术服务，如确认仪器需要返修，则须提供产品保修卡并填写产品返修确认单，返修流程如下：

3.3 返修流程：

3.3.1 我司将根据客户故障描述及远程判断对维修服务费用提供估算报价；

3.3.2 客户需根据我司要求将仪器及相关配件寄到 Modern Water 中国区技术中心；

3.3.3 我司收到仪器后，将首先与客户确认仪器状态及数量，如无误，则进行正式故障检查，并对维修服务费用提供正式报价；

3.3.4 预付维修费用全额，并等待维修完成（Modern Water 会告知预计维修时间并更新进度）；

3.3.5 待故障仪器维修完成后，仪器将随产品售后服务单一并寄回客户指定地点；

4 Modern Water 对于质保期内的产品，提供一年的免费质保，在正常使用情况下原则上提供免费维修，仪器软件提供免费升级；对于质保期外的产品提供有偿服务，但非正常使用或人为损坏的仪器，将不予质保，质保期自仪器验收签字之日开始计算。

5 如质保期内仪器维修，仪器在剩余质保期内仍享受质保服务；仪器维修或更换零件部分质保期为 3 个月。

6 对于未损坏且仍在质保期内的仪器，客户可以根据实际情况申请售后日常维护和延保服务，具体情况请咨询我司。

7 如仪器故障无法在中国服务中心完成修复，则需将仪器寄回至国外工厂进行故障检查，并根据实际故障和零配件库存情况确认是否可以维修，以及具体费用，期间产生的一切费用（国际运费、进出口关税及增值税等）均须有用户承担。

售后服务流程及售后服务条款最终解释权归莫尔顿水务技术（上海）有限公司（Modern Water）所有。