

iMozen

客戶服務手冊



內容

01 公司簡介

02 客戶服務暨維修流程說明

智慧創新·如影隨行

Smart Innovation · Data Integration

iMozen



公司簡介

iMozen (創捷前瞻科技股份有限公司) 是一家專注於發展人工智慧物聯網(AIoT)的科技公司，主要開發 **Mobile IPC (行動工業電腦)** 以及相關軟體，以 **Android** 創新為關鍵核心技術，應用於 **B2B** 多個主要場域，包含：零售、物流、倉儲、製造等產業，提供客戶「智慧創新、如影隨行」的行動運算解決方案。秉持著「創新、專注、簡單」的品牌價值，將商品收斂、化複雜為簡單，創造出更聚焦更符合客戶需求的產品服務。

近年來因數位轉型的趨勢發展，iMozen積極佈局智慧零售(Smart Retail)、智慧倉儲(Smart Warehousing)、智慧物流(Smart Logistic)、智聯服務(Connected Service)及工業4.0(Industry 4.0)等新興產業商機，為全球客戶打造創新與敏捷的全方位Android IPC 解決方案，全力擘畫AIPC (AI+IPC)的前瞻新世代。



客戶服務 暨維修流程說明

極致的客戶滿意度，是我們的信念

iMozen 建置了獨立的客服部門，包含客戶諮詢及RMA維修兩個單位，以最完善的客服系統，為全球客戶提供全線產品維修及各式相關的售後服務。

客戶諮詢單位包含了線上及線下服務窗口，負責產品保固諮詢、國內外RMA申請及產品維修報價等，為了提供更具效率的客服流程，更結合第三方合作夥伴共同服務客戶；RMA維修單位則具備自主維修能力，由專業工程師負責產品維修、技術諮詢、技術轉移等服務，此外，亦制作維修手冊、產品問題彙整分析及合作夥伴教育訓練等。iMozen 的客服團隊以快速回應和「7個工作天內返修」為最高原則，以達到「極致的客戶滿意度」為客戶服務的最終目標。



7天

返修

保固條款

- 1 / 產品保固期限依購買日期起算，機台本體及充電座保固一年，附屬配件(如電池、變壓器、傳輸線)保固六個月，以上均不包含人為損壞。
- 2 / 電池僅保固製造時產生之缺陷，不包含一般使用而產生之自然耗損(如電池性能隨充電週期而下降)及因使用或儲存不當而對電池所造成之損害(如過度充電、膨脹等)。
- 3 / 產品在正常使用情形下發生故障且經鑑定為產品本身之問題者，於保固期限內本公司提供免費維修服務；唯外觀、外殼及裝飾性零組件機構受損，不在保固範圍內，無提供免費維修服務。於保固期外，由客戶自行選擇是否進行付費維修服務。
- 4 / 若購買本公司之出清品，不在保固範圍內。
- 5 / 對於維修後更換之物料，本公司提供保固三個月。



DOA (Damage of Arrival) 服務說明

- 1 / 客戶於收到產品後十五天內向本公司反應並經本公司判定為產品瑕疵或缺件問題者，視為DOA，除特定客戶與本公司議定DOA認定天數。
- 2 / 產品由本公司維修單位判定為符合DOA條件者，進行換貨處理。
- 3 / 若為缺件問題(如缺少使用手冊、附件、配件等)，以補件方式進行處理。
- 4 / 若經由操作或設定方式即可解決產品問題者，則DOA不成立。



5 / 客戶如欲申請DOA服務，必須保持產品包裝完整、配件齊全。若經認定購買單位已自行拆機或缺少配件，將無法提供DOA服務。

6 / 不符合DOA條件者，以 RMA 方式進行維修處理。

7 / 若客戶申請成立之DOA產品型號遇缺貨或停產時，可選擇以下替代方案：

- 等貨
- 補差價更換其他型號之產品
- 銷退 (本公司保有停產產品之銷退權利)

RMA (Return Merchandise Authorization)服務說明

1 / 客戶購入本公司生產之產品，在使用上發生故障問題時，客戶得以電子郵件(iwsupport@imozengroup.com) 或客服電話 (02-8979-5055) 向本公司申請報修服務。

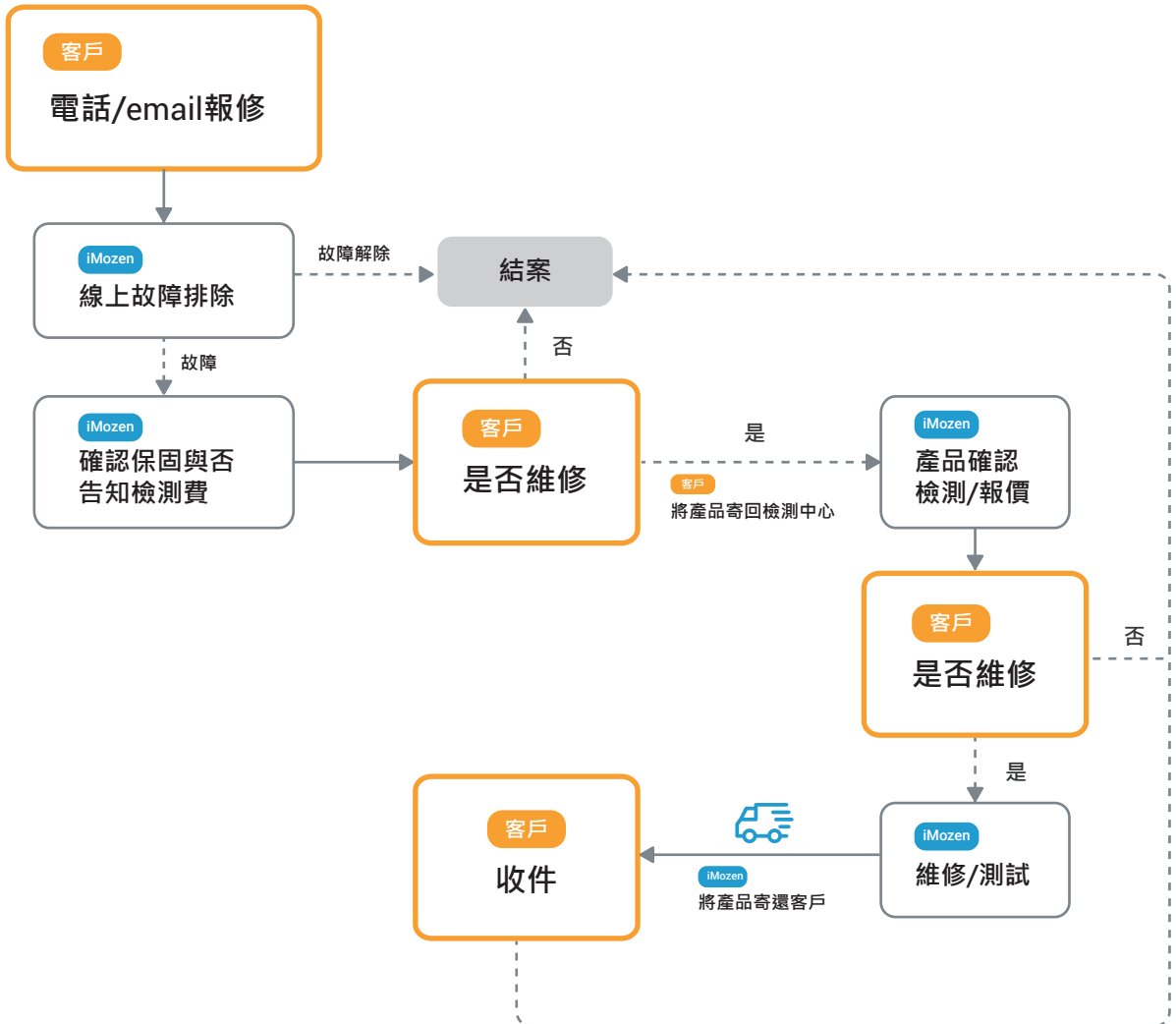
2 / 保固期內之產品，經維修單位判定為非人為損壞者，本公司提供免費維修服務。保固期內之產品，經維修單位判定為人為使用不當而損壞者，本公司將提供報價，並經使用單位同意後進行維修處理。

3 / 人為損壞及保固期外之維修報價包含檢測費用及物料費用，經報價後若使用單位不同意維修，本公司將酌收檢測費用。

4 / 於產品送修前，使用單位需自行備份相關資料。在維修過程中，產品將恢復為出廠預設值，所有個人設定將無法回復；若因前述原因造成之資料損失，本公司無擔保相關責任。

5 / 部分零組件之維修採用備品更換方式處理，故維修後之產品或零件可能與原送修產品產生些微差異，但並不影響其原有之功能。

6 / 寄回本公司維修之產品僅以機台本體為主，其餘附件請自行拆除保管(如電池、背蓋、SD 及 Sim 卡等)，本公司不負保管責任。



保固除外責任

在保固期限內，若屬下列任一情況者，產品不在保修範圍內，客戶需負擔全部維修及材料費用，收費標準依照與客戶議定之價格收取：

- 1 / 產品序號與機身載明不相符者，或原廠無法辨別序號。
- 2 / 未依照使用手冊或說明書規定，使用不當而造成損壞者，包括但不限於重壓、撞擊、摔壞、受潮、浸水、淋雨、高溫、異物侵入、零組件遺失等造成之損壞。
- 3 / 因正常使用所造成之產品外殼或不需拆解而可接觸之外觀自然磨損或刮傷。
- 4 / 因天災、水災、地震等不可抗力之因素所造成之產品損壞。
- 5 / 因人為損壞因素(包括但不限於不當使用、自行變更零件、天然災害或電源問題、主機整體結構損壞、整機浸水)所造成之產品損壞。
- 6 / 未經本公司授權之人員拆卸或維修，或自行拆裝、改裝產品、任意變更規格、或使用非原廠配件所造成之故障與損壞。
- 7 / 因不當軟體安裝設定或電腦病毒所造成之故障與損壞。
- 8 / 產品保固條款僅適用於產品原始供應之硬體元件，不適用於任何軟體或其他設備及配件。

產品維修

- 1 / DOA 運費支付：本公司負擔雙向費用。
- 2 / RMA 運費支付：維修產品寄至本公司之運費，由使用單位自行負擔；寄回使用單位之產品運費，由本公司負擔(特定合約客戶不在此限)。

- 3 / 因人為損壞或保固期外將酌收檢測費。

上述保固條款和服務政策可能會因國家或地區而異，[iMozen](#)保留隨時更改這些條款和政策的權利。



創捷前瞻科技股份有限公司
iMozen Group Inc.

台北市信義區市民大道六段288號6樓

Mail : sales@imozengroup.com

TEL : +886 2 8979 5055

<http://www.imozengroup.com>