保 固 維 護

製表單位：智慧平台技術服務處　　製表日期：2019.04.28

1. 產品保固：

   本公司提供之產品（包含程式、讀卡機及卡片）免費保固一年及瑕疵程式潛在的錯誤（BUG）改版、安裝片之正常使用狀態毀損更換，但不包含原系統功能範圍外之新增或修改。

2. 技術支援服務：

   (1) 操作手冊、安裝移除及注意事項手冊及教育訓練手冊電子檔。

   (2) 上班時間客服人員電話諮詢服務，客服專線：(02) 2337-9371轉15。
   （週一至週五，每日上午八點三十分至下午五點三十分）

   (3) 客服部專線手機：0915-849530。服務時間為每日上午八點至下午九點。

   (4) 24小時網站（ http://www.pc-smart.com.tw/service/service.html ）線上 **客戶問題即時（網頁 & mail & 簡訊）互動表單** 服務。

   (5) 客服 E-mail 信箱：iet-service@pc-smart.com.tw。

   (6) 客服 line ID：80170462。

   (7) 到場處理：

   若經以上程序仍無法解決問題，需要派工到場服務時，由智慧平台客服人員或智慧平台委託之維護廠商另約時間到客戶現場處理解決。

3. 年度定期維護或到場處理：

   保固期間內一次免費到場維護或問題處理（瑕疵程式潛在的錯誤（BUG）改版除外）。

4. 軟體改版：

   (1) 瑕疵程式潛在的錯誤（BUG）免費改版。

   (2) 普遍性需求功能新增改版。(由客服部主動通知客戶)。

   (3) 客戶特殊需求或功能新增改版（另外收費項目，另洽業務人員）。

5. 後續維護：

   (1) 保固期限過後，可簽定產品維護合約或以雙方議定之方式繼續享有以上之售後服務。

   (2) 續約之客戶提供小主機備援租賃服務，如因系統發生損毀無法正常修復，智慧平台可依客戶環境設定新主機提供租賃服務，於兩天內郵寄到府，租賃費用為2,000 元/一週。

智慧之屋 House of Wisdom
智慧平台科技股份有限公司
Intelligent Extension Technology Co., Ltd.

網址 www.pc-smart.com.tw　地址 108 臺北市萬華區長泰街 308 巷 22 號 1 樓
TEL：886-2-2337-9371　FAX：886-2-2337-9470