

柯达数码相机维修服务规范规则

一、柯达数码相机授权维修服务中心

1. 柯达在全国范围内提供四个授权服务中心，分别位于上海、北京、广州、成都。具体地址见附页。
2. 维修服务中心为客户提供服务内容为：电话查询、现场查询、传真查询、信件查询以及电子邮件查询等。
3. 维修服务中心为客户提供的服务态度应为：标准、礼貌地接待客户；耐心、仔细地听取问题；积极、主动地解答问题；留存详实的资料以备核查。

二、柯达数码相机保修资格确认

（一）柯达数码相机保修确认

1. 柯达数码相机于保修期内享受免费维修服务，包括零件和人工。
2. 所有产品不提供上门服务。
3. 此保修仅适用于中国大陆地区，其他地区所售相机不享受此服务。
4. 非经由柯达公司指定渠道所售的柯达数码相机不享有保修服务。
5. 保修范围包括自购买日起一年内，保修书所登记之产品，因故障所需的零件更换及修理人工，但配件（如存储卡、变压器、充电器、网线等…），消耗性材料、玻璃、镜片及灯泡不在保修之列。
6. 保修不包括因不依说明书指示使用、保存不当、异常电压及使用本公司未认可的配件（如变压器）、意外或非公司授权的维修中心维修或更改所造成的损害或故障。
7. 外壳之维修与更换不在保修之列。

（二）柯达数码相机保修卡有效确认

1. 柯达数码相机保修须同时提供有效保修卡及经销商所提供之正式发票之正本。
2. 保修卡须有 KODAK 公司授权经销商之签章。发票所显示之日期与编号须与保修书记录相同。
3. 使用者须於购买后两个星期内，填妥由当地经销商所提供之保修卡，并寄到保修卡上所标明的地址。

版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部



4. 若产品上或保修书上所附之记载的编号被消除、涂改，或以任何其他方式改变时，保修即失效。
5. 在任何情况下，因使用保修卡上所登记之产品而造成任何损害或损失，本公司概不负责。
6. 如需要保修卡适用范围外之任何服务或运送，将依实际所发生之成本收费。

（三）柯达数码相机发票有效确认

自 2000 年 1 月 1 日起，对于所有要求保修之客户，将根据其是否提供发票而按以下情况区别处理：

1. 一般情况下，要求客户提供最终客户发票原件。此发票原件包括普通发票及增值税发票。最终客户指从柯达数码相机总代理及以下各授权经销商处购买相机后持有或使用而未进一步销售转让之客户。如果最终客户一次购买多台相机，须向销售商索取发票清单，该发票清单须列明所有相机的序列号。发生维修时，客户必须向柯达数码相机授权服务中心同时呈交发票原件和发票清单。有效的保修卡须详细填明相机机型，序列号，购买日期，发票号，以及经销商之印章。保修期为发票及保修卡所注明之购买日期起一年以内。

2. 对于无法提供发票者，基于柯达公司正品序号数据库，将提供以下服务：

（1）DC215，DC280，DC290 及以后之各款新型相机，将根据柯达公司的正品序号数据库检查相机序号，并以柯达营运部出货日期起提供 14 个月保修服务。
（2）DC210＋，DC240，DC265 及以前之各款相机，如根据柯达公司的正品序号可以查出相机序号者，可参照条款二/(三)/2/(1)处理。无法查出相机序号者仍按条款二/三/1 处理。

3. 其他特殊情况

（1）如果客户购机发票已交财务入帐，须提供入帐发票复印件，必要时可要求客户方财务部门提供相关证明。
（2）对于统一购买之批量客户，由客户提供购买发票或发票复印件及相机序号交由柯达及柯达数码相机授权服务中心备案。日后根据保修卡提供保修服务。
（3）遗失发票之客户须由经销商提供发票底联原件并附带保修卡。
（4）遗失保修卡之客户须由经销商提供证明并附带发票。



版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部



（5）对于购机当日未开发票而于日后补开发票之客户，在其首次保修服务时按以下原则处理：

A. 需更换电路板者，于客户收取补偿金额人民币 150 元，经销商收取补偿金人民币 500 元。补开发票经柯达数码相机授权服务中心确认无误，日后此相机根据此发票及保修卡提供保修服务。

B. 无需更换电路板者，于客户收取补偿金人民币 150 元，经销商收取补偿金人民币 300 元。补开之发票经柯达数码相机授权服务中心确认无误，日后此相机之根据此发票及保修卡提供保修服务。

C. 由于大陆地区销售之数码相机具有多种类型的保修卡。柯达数码相机授权服务中心遇到不确认之保修卡须向柯达公司查询，并以柯达公司解释为准。在得到柯达公司最终确认之前，不得擅自回绝客户。

三、柯达数码相机保修期确认

1. 基于条款二/(三)/1 及条款二/(三)/2/(2)无法查出相机序列号者，保修期为购机日期起一年内。
2. 基于条款二/(三)/2/(1)及条款二/(三)/2/(2)可查出相机序列号者，保修期为柯达营运部出货日期起之后 14 个月。
3. 若相机压库时间超过 6 个月必须开具发票以确认保修期。

四、维修周期及邮寄规则

1. 保修内相机须在收件后七天内完成维修。此七天范围指客户相机送至柯达数码相机授权服务中心起至相机修复交由客户或邮递机构止。保修外相机可与客户商定交货期，但必须保证完成维修为前提。对于成批或大量送修相机，可由柯达数码相机授权服务中心与交修客户协商后在商定的日期内完成维修。
2. 相机邮寄时间不包括在维修周期内，客户邮寄须提供门至门传送，邮寄费用由客户承担。柯达数码相机授权服务中心有义务向客户提供邮寄相机机构的名称及相关信息。

五、维修规则

1. 保修内、外相机须严格依照柯达数码相机授权服务中心网站上维修报告如实填写。
2. 所有收费项目须向客户开具发票，并以发票开具日期起提供一个月保修。

Kodak 版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部



3. 对于保修外相机涉及维修收费的，须根据收费条例及零件价格表提供客户维修报价并经客户签署确认。采用置换下旧零件提供保外服务时，以收费条例及零件价格表为参考报价，最低不得低于参考报价之七折。
4. 开箱即损相机由柯达授权经销商于七天内向柯达公司技术服务部申报并提供完整包装的相机，经柯达公司检查后由指定总代理补发。超过七天申报者按保修处理。详见“柯达数码相机开箱即损处理条例”。补发相机延用原备换相机发票并须重新填写保修卡。各柯达数码相机授权服务中心无权自行定义开箱即损数码相机。
5. 客户自行改造相机的保修服务依照附录“客户自行改造柯达数码相机保修条例”处理。

Kodak
版权所有© 2000 柯达中国有限公司技术服务部