

产品售后服务协议

甲方（制造商）：_____

住所：_____

电话：_____

证件类型及编码：_____

乙方（经销商）：_____

住所：_____

电话：_____

证件类型及编码：_____

一、甲方责任

1. 甲方负责提供符合甲方企业标准的优质合格产品给乙方。
2. 甲方负责提供完整的产品技术培训资料，并将不定期举办产品技术培训班。
3. 甲方对产品保修期为一年，终身维护。甲方承诺的保修为非易损件的保修，因甲方无法控制用户的使用条件，使用不当造成 CPU 的损坏则属有偿保修范围。
4. 在甲方至乙方运输途中所造成的产品损耗，由甲方负责免费提供损坏产品的配件或提供产品更换。
5. 甲方负责及时受理乙方的产品投诉。甲方接到乙方投诉电话后，应立即协助处理乙方所无法处理的事件，如不能及时处理则应在____天内给乙方明确的处理方案。
6. 对于乙方返修的产品，甲方须在收货后____天内维修好（以新产品的标准）返回给乙方。
7. 产品经乙方售出后倘若发现批量质量问题，由甲方负责调换、维修。
8. 除批量产品质量问题外或运输引起外，甲方仅提供产品的维修、零配件发放、电话咨询等售后服务，不提供产品更换或退货。

二、乙方责任

1. 乙方负责产品在当地出售后的一切售后服务工作。
2. 乙方至少应配备一名具有本产品知识的技术人员，经学习、培训后应能掌握数字未来产品的工作原理、工作流程及安装使用方法。
3. 乙方应根据甲方的售后服务政策并结合当地的市场情况制定产品服务计划，针对顾客服务的详细服务内容或规定并切实履行，不得出现终端客户因服务问题而经常向甲方投诉的情况。
4. 乙方在接到客户投诉后首先应自行设法尽快为客户解决，确实不能自行解决的应及时向甲方及时反馈产品情况，以便甲方作出相应处理。
5. 乙方如有产品无法自行维修，需返回甲方维修的，一定要事先与甲方售后专职负责人员沟通，经甲方同意后才能够将货物发给甲方，收货人应写售后服务部负责人的姓名，否则甲方可以不予处理。

三、售后服务相关费用确认

1. 所需更换的零配件费用
 - ①保修期内，因本身产品质量问题，甲方将免费为乙方提供更换的零配件。
 - ②保修期内，因非产品质量问题（人为损坏或其他引起），如需要更换零配件，则按甲方零配件价格表收取费用。
 - ③保修期外，出现产品质量问题或者是非产品质量问题所引起的零配件更换，均按甲方的零配件价格表收取费用。
2. 返回甲方维修的产品运输费用
保修期内或保修期外，均由乙方承担运输费用。
3. 产品返回甲方的维修服务费用
 - ①保修期内，均不收取服务费。
 - ②保修期外，非产品质量原因由甲方视产品具体情况向乙方收取一定的维修服务费用。

四、本协议由甲方销售部签订，售后服务部执行，销售部监督执行。

五、本协议壹式叁份，甲、乙双方各持壹份，甲方售后服务部存一份，此协议在甲、乙双方签署《经销商协议》时同时签署生效。

六、争议的解决

1. 本协议的制定、解释及其在执行过程中出现的、或与本协议有关的纠纷

之解决，受中华人民共和国现行有效的法律的约束。

2. 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，也可由有关部门调解；协商或调解不成的，按下列第_____种方式解决（只能选择一种）：

①提交_____仲裁委员会仲裁；

②依法向_____人民法院起诉。

七、甲方的售后服务专线电话：_____。

甲方：_____

乙方：_____

代表人：_____

代表人：_____

日期：_____

日期：_____