



标准质保条款

根据 VTS 保修条款，保修卡上的 VTS 公司（简称：VTS）负责对销售给业主（简称：客户）的 VTS, VVS, NVS, SVS 系列空气处理机组进行故障保修。

§ 1 质保周期

1. 销售的机器、自控原件以及转轮和叉流板热交换器的保修期自 AHU 销售之日起，2 年内有效。
2. 如果客户已从授权的 VTS 服务中购买设备备件，则这些备件的保修期从指定备件销售日起 1 年后到期。

§ 2 延保

1. 如果客户购买 VS 系列的空气处理机组，机组本身和附加选项：自控原件以及转轮和叉流板热交换器的质保，可以按客户的要求，在标准质保完成后再延长最多 3 年的质保，
2. 保证期的延长是在 VTS 与客户协议的基础上进行的。
3. 延保，客户应按照下列费率支付 VTS 费用：
 - a) 第一年延保，需支付设备净价格的 1%；
 - b) 第二年延保，需支付设备净价格的 1.5%；
 - c) 第三年延保，需支付设备净价格的 2%
4. 延保费用需要客户根据形式发票内容在整个延保期开始前预付。未在规定的期限内按形式发票内容支付费用，意味着客户失去延保权利。
5. 关于延保的规定不适用于 NVS 或 SVS 系列空气处理机组。
6. 各方之间签订的合同中任何与条款 § 2 内容存在差异的部分，在和客户发起的违反上述规定的法律行为都不具有法律效应。

§ 3 质保范围

1. 对送修的零部件，VTS 可以自主决定是否在安装现场或其它地方对零部件进行更换或维修。
2. 如果设备安装在 VTS 有注册办公室的国家，对于该设备的质保，VTS 负责支付授权 VTS 服务人员 200 公里内的交通和零部件的运输费。
3. 如果需要对未设置有授权 VTS 服务商的所在地或国家进行质保服务，则 VTS 只支付备件或设备的费用，以及 DAP 条款中的部分（国际贸易术语解释通则 2010）。
4. 授权的 VTS 服务商列表可在 www.vtsgroup.com 和 VTS 的代理机构处找到。
5. 关于非 VTS 生产的但随着 AHU 机组一起交付的附加设备的质保条款，请参照上述 § 1 条款
6. 保修服务不会更改质保有效期，零部件更换后的质保期与 AHU 的质保期相同。
7. VTS 提供的质保既不排除、也不限制或中止客户对销售商品瑕疵的默示担保规定的权利。
8. 这些保证条款和条件对所有与设备有关的合同都有约束力，除非合同另有规定，并经 VTS 同意。

§ 4 除外条款

1. 以下条款不属于质保范围：
 - a. 易损件或耗材（过滤器，垫片，V 皮带、灯泡，保险丝及轴承等）
 - b. 非 VTS 损坏或非 AHU 自身原因造成的损坏
 - c. AHU 受环境，不适当运输或存放造成的损坏。
 - d. 不适当的使用和操作造成机械损坏，没有按照 Ventus 空气处理机组技术文件说明的正确使用（简称 OMM）。
 - e. AHU 不是 VTS 授权的服务公司安装或者不是按照 OMM 所规定的安装方法来安装造成的损坏
 - f. 如果没有具有适当资格和经验的服务人员并在保证卡中有调试记录的设备。
 - g. 在没有得到 VTS 书面同意的情况下，私自维修，修改操作参数或更换零件。
 - h. AHU 的安装户外，但没有相应的遮盖和保护措施的
 - i. 外壳和框架的部分损坏和故障，但不影响 AHU 功能和正常操作。



2. 质保的维护需要设备使用符合 OMM 中的指南，含每年客户至少 2 次对机组进行技术性能检查。
3. 此质保不包括 VTS 对等待保修服务时设备停机造成的任何损坏和对设备以外的客户的任何财产的任何损害的赔偿责任。

§ 5 投诉

1. 可以通过电话或与公司的客服中心进行投诉，相关细节可以从 www.vtsgroup.com 获得，也可以从 AHU 上的标签或登录 www.vtsgroup.com 填写申请。
2. 所有形式的投诉都需要包括以下信息：机组出厂序列号，AHU 安装地点，客户电话号码，联系人、损坏类型等，并尽可能提供详细的 AHU 故障描述和损坏部件。

§ 6 质保服务

1. 投诉会在提交 14 日内处理完毕。如有例外发生，处理投诉的时间可能被延长，特别是需要进口零部件或因为天气原因 VTS 授权的服务人员不能到达现场工作的情况。
2. 在质保服务范围内由于更换新零件而换下来的 AHU 旧零部件归 VTS 所有。
3. 不合理的报修及由客户原因导致 VTS 授权服务商无法完成维修工作所产生的费用均由客户承担，所产生的实际费用以 VTS 授权服务商提供的增值税发票为准。
4. 如果客户拒绝对 AHU 或之前的服务付款，VTS 保留拒绝质保服务的权利。
5. 客户需要积极配合 VTS 授权服务人员进行质保服务工作，尤其是：
 - a. 及时准备好需要维修的 AHU 及通道；
 - b. 提供准备服务的场地，特别是提供任何额外的结构件（例如梯子等），特别是如机组安装在离地面高 1.5 米以上的，如有必要，可能需要拆卸和重新安装设备，如有必要，也需要拆卸和安装吊顶或通风管道；
 - c. 断开并在服务后连接管道系统（水、乙二醇系统）和氟利昂系统，执行额外的工作以确保服务技术人员可以完成投诉处理服务；
 - d. 准备好 AHU 的相关文件（质保卡，技术数据卡，OMM）；
 - e. 创造有利条件，使 VTS 授权的工作人员在到达目的地时可以及时进行并完成工作，而不需要等待；
 - f. 在质保服务工作进行中要免费提供必要帮助，（例如电源，照明等）；
 - g. 在工作人员对产品进行检修的时候，要做好人员安全的保护，财产保护，并按照工业安全章程执行。
6. 客户会及时收到质保服务卡，并需要尽快确认并填写此卡。如对质保服务质量有质疑，客户有权按 § 4 中列出的向 VTS 投诉。

§ 7 其它规定

1. 如果采购订单的方案与 VTS 标准保证条款有任何出入，则以 VTS 标准保证条款为准。在这种情况下，采购订单中方案中的任何相互矛盾的规定均不适用。
2. 如果采购订单的方案和 VTS 标准保证条款有任何出入，则以 VTS 标准保证条款为准。上述规定不适用于 § 2 条规定，它将总是优先于当事人或其他任何协议或安排之间的合同。
3. 操作及维修手册可在 www.vtsgroup.com 网站中找到。