



VTS 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）的空调机组进行故障保修

§ 1 质保期

1. 按照 1§.2 如无特别说明，保修期自 AHU 销售之日起，有效期为 24 个月。
2. 自控元件的保修期自销售之日起 18 个月内有效。

§ 2 质保范围

1. VTS 自行决定是否在安装现场替换 AHU 或有缺陷的零件，或进行送修处理。
2. 如果 VTS 所在地区的公司给予 AHU 安装现场的质保服务，VTS 将只承担在距离 VTS 授权服务商所在位置 200 公里以内路费以及零件的运输费用。VTS 授权服务商信息列表可在 www.vtsgroup.com 或 VTS 代表处查询。
3. 非 VTS 生产的附加设备但与 VTS 机组一起交付的质保条款，请参照上述§1.2 条款
4. 保修服务不会延长质保有效期，零件更换后的保证期与 AHU 的质保期相同。
5. AHU 的质保条款对所有签署协议的任何一方有效，除非 VTS 有其他书面协议。

§ 3 例外条款

以下条款不属于质保范围：

1. AHU 易损件，其中包括过滤器，垫片，风机皮带，灯泡，保险丝及轴承等
2. 非 VTS 损坏或非 AHU 自身原因造成的损坏。
3. AHU 受环境，不适当运输或存放造成的损坏。
4. 使用不当或操作造成的机械损坏，没有按照 VTS 运行及维护手册规定正确使用 [简称：OMM]。
5. AHU 由非 VTS 授权服务商拼装的或安装调试没按照 OMM 说规定的。
6. 非 VTS 授权服务商或其他具有相应资格的人员启动机组，并未记录于保修卡。
7. 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。
8. AHU 的安装在户外，但没有相应的遮盖和保护措施。
9. 箱体和框架部分损坏和故障，但不影响 AHU 功能和正常运行。

§ 4 投诉

1. 投诉应通过电话联系客户中心，相关细节可以从网上 www.vtsgroup.com 获得，也可从 AHU 上的标签或登录 www.vtsgroup.com 填写维修申请。
2. 所有形式的投诉都必须包含以下信息：机组序列号，AHU 安装地址，客户电话号码，客户负责人，并尽可能提供详细的 AHU 故障描述和损坏部件。



§ 5 质保服务

1. 投诉会在提交 14 天内处理完毕，在特殊情况下可以延长，特别是需要进口零部件或从供应商或由于天气原因 VTS 授权 服务商不能到达现场的情况。
2. 在质保范围内由 VTS 授权服务商更换下来的 AHU 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 或早期的服务付款，VTS 保留拒绝质保服务的权利。
5. 客户有义务积极配合 VTS 授权服务商进行质保服务，尤其是：
 - a. 准备好要维修的 AHU 机组
 - b. 准备好 AHU 机组相关文件（保修卡，技术数据卡，OMM 等）
 - c. 在工作人员对产品进行检修时，要做好人员安全保护，财产保护，并按照工业安全章程执行。
 - d. 要创造有利条件，使 VTS 授权服务商在到达现场时能及时进行并完成工作
 - e. 在质保服务工作中要免费提供必要的帮助，例如电源，照明等。
 - f. 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，客户有权向 VTS 投诉。

§ 6 其他

1. 如果此质保文件与销售文件存在矛盾（VTS 报价，客户订单），以销售文件优先。
2. VTS 质保标准的修改应该在新版本中以书面形式提出，对于这执行新版本前销售的 AHU 无效。
3. 此 VTS 质保条款标准对于 2011 年 11 月 1 日开始销售的 AHU 有效。