



喜利得工具維修服務規定

(2023年6月更新)

喜利得執行的所有維修作業，都是在符合國際品質認證的喜利得維修中心，由經驗豐富的喜利得維修技師，使用喜利得原廠零件進行更換。

喜利得產品使用期間之服務內容

喜利得之各項工具機均享有喜利得產品使用期間的服務內容，其中有三項是其他任何競爭對手製造廠商都無法提供的獨有特色：

- 2 年免付費維修
- 3 個月維修後品質保證
- 客戶承諾免報價狀況下, 3 天維修速度承諾 (否則免費維修)

若在運送及搬運過程中出現任何非功能性或安全性損壞，喜利得不負任何責任。

喜利得不會只針對工具的某一部分進行維修和檢查，倘若顧客要求只維修某一部分, 其後的三個月免費維修保養則不適用。

1. 付費維修及報價流程

- 若維修費用為台幣2,000元以下，則喜利得無須進行報價即直接進行維修（免費維修期間內之工具機亦直接進行維修）。
- 若預估之維修費用為台幣2,000元以上（除仍在保固內之工具機外），則在客戶要求下提供報價。
- 針對喜利得需要工具機類型及序號才能進行維修的作業項目，應在透過喜利得客戶服務中心或喜利得線上服務中心開立維修預訂單時，提供相關的工具機類型及序號，以免造成延誤。
- 喜利得會在合理的範圍內，竭盡可能聯絡要求提出報價單的客戶。若無法聯絡到客戶，或客戶未於開立報價單之日起14個日曆天內回覆，將會取消該報價單，同時會將未經維修和拆解的工具機退回客戶。
- 若客戶選擇不要繼續進行維修，則將會取消該報價單，並將已拆解且未經維修的機器送回。無論是否維修，若工具已超過免費維修期間，將收取維修運送費，請詳見喜利得台灣官網”[送貨服務與運費 - 喜利得台灣 \(hilti.com.tw\)](https://www.hilti.com.tw)”。



2. 以下情況可享有3天服務承諾

客戶於預約維修時同意維修免報價, 可享有三天服務承諾

- 地點：僅限台灣本島(偏鄉地區及偏遠山區例外)才享有喜利得提供的3天服務承諾。
- 透過喜利得客戶服務熱線0800-221-036或喜利得官網開立需求單，由喜利得配合之物流公司送到喜利得服務中心之工具機。
- 承諾的時間僅限工作日：週一到週五。
- 3天服務承諾的計算時間，從貨運公司在客戶端收到工具機開始，到工具機送回客戶提供之地點為止。
- 若想要確實獲得快速服務承諾以及隔日收貨的服務，必須在 8:30 am- 5:30 pm 的時段，透過客戶服務中心或透過線上服務通知喜利得，且工具機必須已備妥最快可在隔日進行收貨。快速服務承諾是從貨運公司取貨之日起為第一天。
- 喜利得承諾在遵守前述各項條件的情況下，若從貨運公司取得工具之時間開始計算的作業時間超過 3 個工作天時，將免費進行維修。

若喜利得無法完成3天服務承諾，喜利得將會取消該次維修的費用，但不負擔任何因為維修工具歸還時間延後而產生的罰款費用。

3. 排除項目

- 3天服務承諾之範圍不包括台灣本島以外的島嶼和台灣本島偏遠地區及偏遠山區。
- 若客戶直接將工具機寄送或送交給喜利得服務中心，而非使用喜利得客戶服務中心或喜利得線上服務提出，則無法適用3天服務承諾。若自行送貨之客戶要求在當天進行維修，則可能會收取額外費用。
- 若客戶需要報價，則無法享受3天服務承諾。
- 排除在3天服務承諾外的工具機類型 (截至2023年6月為止的項目清單，若有變動，不另行通知)
 - 雷射線雷射頭 PD40、PML 42、PMP34、PMC 46、PM 40-MG、PM 30-MG
 - 旋轉式雷射儀 PR 30、PRI 2、PR 3、PRE 3、PR 2-HS、PR 3-HVSG
 - 光學水平儀 POL 15
 - 多功能偵測器 PS 35、PS 38、PS 50



- Ferroskan系統 PS 200 S、PSA 100、PS 200、PS 250、PS 1000、X-Scan PS 1000、PS 300
- 雷射及探測儀之校正服務
- 有線砂輪機 AG 100-7S
- 鑽石切割工具機 D-LP 32、LP 32、DS-TS 32、DST10-CA、DS-WS 15(400V)、DSW 3018、DST 20-CA、DSW 2005-TS
- 鑽石鑽孔機 DD 350、DD 350-CA、DD750HY、DD 500-CA
- 若發生不可抗力事件，喜利得不受3天服務承諾的限制。
- 若在預訂之維修單經確認後要求變更取貨或寄送地址，則會將此工具機將被排除在3天服務承諾期限外。
- 服務承諾之時間不包含國定假日及部分公司活動，例如但不限於新年開工活動。
- 同一個時間、單一個作業現場，有來自同一個客戶超過 20 部工具機之大量或同時進行的作業。
- 從台灣以外之地區購買，非台灣市場之代理範圍內的喜利得工具機類型。
- 因濫用或不按照工具操作手冊使用工具引起的任何損壞，包括但不限於浸水損壞即因跌落造成的損壞，或使用第三方零備件或試圖進行自行維修，均不包含在免費保養維修範圍內。
- 如任何人(除喜利得工具維修中心外)試圖維修喜利得的工具，該工具的維修服務保養將作廢。

4. 工具機服務及維修之相關職業健康及安全規定

喜利得承諾維護其員工及客戶的安全。我們會根據此項承諾及各項工作之相關規範，遵守以下各項規定。

4.1 尚未修復之工具機

大多數情況下，喜利得為了針對工具機的維修作業提出報價，需要將工具機拆開進行檢查。若客戶在工具機拆開後選擇不要繼續進行維修作業，則喜利得無法保證該工具機在經過重新裝配後仍可繼續安全使用，於此情況下，我們會依據工作相關規範之勞務健康及安全規定要求，將已拆開且未經維修的工具機，不再重新組裝，直接寄送回去。



4.2 喜利得吸塵器

由於喜利得無法決定吸塵器的內容物，因此在確認可以開始進行工具機服務作業之前，客戶需將吸塵器清空，喜利得無法受理未清空的吸塵器。

客戶僅需將裝置的上半部分交付喜利得 - 應僅包括馬達和過濾器遮罩。請將這些裝置包在塑膠袋中，再依據喜利得的安全搬運責任規定裝箱進行運送。

在寄送時不需要隨附塑膠容器及其他附件，因為這些零件通常無法維修。這些物件皆為附屬零件和更換用零件，客戶可透過喜利得之銷售通路進行訂購。

4.3 暴露於石綿中的喜利得工具機

客戶在將清除石綿或進行其他任何與石綿有關之作業的工具機，送回喜利得進行維修或保養作業之前，應隨工具機附上一張證明書，確認每一部工具機均已進行清潔。

4.4 曾暴露於水中的喜利得電子設備

電子設備及配線因為淹水、滅火等事件而曾經暴露於水中，且在未事先進行確認之情況下重新通電，可能會造成危險。

電子設備和配線的效能及絕緣功能，因為受到水氣汙染而降低和變差，可能會造成火災或出現衝擊的危險，且在大多數情況下，會增加維修費用及風險。

喜利得建議汰換曾經暴露於水中的項目，以免有安全疑慮及增加維修成本，或需要為這些工具機重新設定。

涵蓋之設備範圍，包括所有的喜利得電動工具機、電線、訊號線和彈性電線、PRCD與突波保護元件，以及各種電子產品。

將暴露於水中之工具機退還喜利得服務中心之前，先確認以下幾點：

- 4.4.1** 確認受損的程度及工具機類型。設備浸入水中或因為淋到雨，或因其他的原因而受潮？設備暴露多久的時間？



- 4.4.2 針對因水而受損的電子設備進行評估 - 電子設備可能是因為浸泡在受到化學品、下水道汙水、油和其他雜質汙染的水中，而影響設備的完整性和性能，導致出現嚴重損壞的情況。海水和含鹽之霧氣中的鹽水殘留物，因具有腐蝕和導電特性，會造成特別嚴重的損壞。
- 4.4.3 非電動工具機可能在經過檢查後開始進行維修。對於浸水而受損之工具機，應考慮各項因素（例如費用、維修的難易程度、完全清除汙染的能力以及其他因素）之後，再決定進行維修或更換。
- 4.4.4 判斷受到哪些種類之液體影響；例如水、化學品、油汙、下水道汙水等。
- 4.4.5 若有其他疑問，請致電喜利得台灣 0800-221-036。

5. 工具更換零件

維修期間僅使用喜利得原廠零件。喜利得可能使用全新或者其可靠性和性能等同新的零件或產品。被更換的零件由喜利得保留，交換作為喜利得的財產。

如適用法律規定喜利得將被更換的零件退還給客戶，客戶同意就更換物品向喜利得額外支付費用。

* 排除於 2 年免費期之外的項目：各項耗材、附屬零件、有線砂輪機；鑽石線切割機以及牆鋸切割系統（免費期間為 1 年或 100 小時，以先到達的條件為主）

** 已付費之維修的有效期間為 3 個月