

卓越科技股份有限公司

APEX 雲端會員保固條款

APEX Cloud Membership Warranty Terms

最後更新日期	115 年 8 月 30 日
版本	V1.0
適用服務	本公司指定產品之保固服務

第一條 會員終身保固適用條件

本產品之會員終身保固資格，自於 APEX APP 完成設備綁定及適用會員訂閱方案生效日起成立。會員須同時且持續符合下列全部條件，始適用本條款之會員終身保固：

- (一) 購買及登錄保固資料：申請人應保留原始購買發票，作為終身保固之依據。
- (二) 持續有效訂閱會員：會員須自產品開通日起，持續維持本公司公告之適用會員訂閱方案；本條款發布時之訂閱費為每月新臺幣 300 元。且未曾取消、停用或中斷繳費。
- (三) 非人為因素故障：產品須依使用手冊、警告標示及正常使用方式操作，並因材料、製造、組裝或產品本體硬體元件異常而無法正常使用。

第二條 「終身」之定義及產品停產處理

- (一) 會員本條款所稱「終身保固」，係指會員持續符合本條款所定資格期間，原登錄之充電樁主機本體不設定固定保固年限。
- (二) 會員終身保固範圍以充電樁主機本體為限；充電槍線、槍頭、外部配線、耗材、安裝工程及第三方服務等，不屬會員終身保固範圍。
- (三) 產品如停產或原型號、零組件無法繼續供應，本公司得以維修、更換功能相當之零組件，或提供功能相當或更高規格之替代主機方式履行保固責任。

第三條 訂閱中斷、取消與移轉

- (一) 會產品移轉、轉售或變更所有人時應辦理產品及保固資格移轉，包含新持有者之有效訂閱會員資格、保留原始購買發票，並在 7 日內於【APEX】APP 完成移轉程序，始得保留該設備之終身保固資格。
- (二) 因產品移轉、信用卡到期、扣款失敗或其他付款異常者，會員需於繳費到期日起 7 日寬限期內完成補繳，視為會員資格未中斷。逾期仍未補繳者，會員終身保固資格自寬限期屆滿之次日起失效。保固資格失效後，即使重新訂閱亦不恢復會員終身保固資格。
- (三) 消費者得隨時取消訂閱；已訂閱之月份不退費，服務延續至該訂閱週期結束為止。
- (四) 設備遷移如由合格技術人員施作並完成安裝地點更新，不影響既有保固；僅因遷移而造成之損壞、錯誤接線或環境不符規格部分不在保固範圍。

第四條 保固提供者與會員登錄

- (一) 保固提供者為本公司。授權經銷商或安裝商依法或依其個別承諾應負之責任，不因本條款而免除。
- (二) 會員終身保固須於【APEX】APP 完成帳號、設備及訂閱方案綁定，自訂閱方案生效日起取得會員終身保固資格。

第五條 會員終身保固範圍與處理方式

會員得將其合法持有、依法可使用且符合本服務技術規格之充電樁加入其帳戶。

- (一) 會員終身保固適用於原廠充電樁主機本體之非消耗性硬體元件，包括控制板、電源模組、顯示模組及通訊模組等原廠標準配置。
- (二) 充電槍線、槍頭、配件、外部配電及線路、無熔絲開關、漏電斷路器、基座、立柱、管線、安裝工程、土木工程、建物修繕及現場復舊等非充電樁主機本體項目，不屬會員終身保固範圍。
- (三) 經本公司或授權服務單位檢測確認屬會員終身保固範圍者，本公司得依產品狀況採取下列一種或數種方式處理：
 - 1. 維修故障元件。
 - 2. 更換新品、整新品或功能相當之零組件。
 - 3. 原型號或零組件停產時，提供功能相當或更高規格之替代產品。
- (四) 保固維修或更換後，不重新計算會員終身保固資格期間；更換下來之故障零件或設備，除另有約定外，歸本公司所有。
- (五) 運送、到場檢測、拆卸、重新安裝及其他現場服務所產生之費用，依本條款第七條規定辦理。

第六條 不適用免費保固之情形

下列情形所造成之故障或損壞，不適用於免費保固，本公司得依實際情況提供付費檢測、維修或更換服務：

- (一) 碰撞、摔落、重壓、拉扯、蓄意破壞、錯誤操作或其他人為因素造成之損壞。
- (二) 未依使用手冊、額定電壓、額定電流、安裝條件或警告標示使用所造成之故障或損壞。

- (三) 因施工不當、錯誤接線、接地不良、外部斷路器或漏電保護配置不符、建物線路老化、供電異常，或超出產品設計防護能力之雷擊、突波及其他電力品質異常所造成之故障或損壞。
- (四) 由非本公司授權人員擅自針對機體拆卸、改裝與維修充電樁主機所造成之故障或損壞。
- (五) 因車輛端、轉接設備、第三方設備、網路或電信服務異常所造成之問題或無法正常使用。
- (六) 因火災、淹水、地震、颱風、蟲鼠害、腐蝕性環境或其他不可抗力所造成之損壞。
- (七) 正常使用產生之耗損、老化、褪色、刮傷、汙漬或不影響產品功能之外觀變化。
- (八) 產品序號、商品檢驗標識或防拆標籤遭移除、毀損或無法辨識，且無法以其他資料確認產品身分。
- (九) 經檢測確認產品功能正常，或故障原因並非來自充電樁本體。
- (十) 使用非原廠或未經認可之零組件、充電轉接器或配件所造成之損壞。

第七條 保固期間維修相關費用

- (一) 經本公司確認屬會員終身保固範圍內之充電樁主機本體故障，其保固零件及維修不另收取費用。
- (二) 本公司得先以電話、APP、系統紀錄或其他遠端方式進行故障判斷及協助處理，不另收取費用。
- (三) 如需派員至現場進行檢測、拆卸、安裝或其他服務，相關到場服務費、交通費及施工費用，由本公司依實際服務內容另行報價。
- (四) 本公司另有提供免費到場服務、優惠方案或其他專案服務者，依該方案公告內容辦理。

第八條 申請保固與故障判定

- (一) 申請人應透過【APEX】APP、APEX 官網或本公司公告之客服管道提供下列資料：
 - 1. 產品型號及設備序號或啟動碼(QR Code)
 - 2. 原始購買發票。
 - 3. 會員帳號及訂閱狀態。
 - 4. 故障現象、照片、影片或系統告警資料。
 - 5. 產品安裝地址及聯絡方式。
- (二) 本公司得依申請人提供之資料、系統紀錄、遠端診或現場檢測結果，判定故障原因及是否屬會員終身保固範圍。
- (三) 如產品有冒煙、異味、異常發熱、漏電或其他安全疑慮，應立即停止使用，並於 情況下關閉電源及聯絡客服處理，不得自行拆卸產品。

第九條 其他約定

- (一) 會員持續符合本條款資格期間，本公司提供【APEX】APP、雲端平台及充電樁所需之行動通訊連線服務。因通訊技術、電信網路或服務環境變更，本公司得以功能相當之通訊方式替代原有服務。
- (二) 因電信業者網路維護、基地台異常、天然災害、訊號涵蓋、政府政策或其他非可歸責於本公司之因素，所造成之暫時性通訊中斷，不視為產品本體故障。
- (三) 本公司得因產品功能、服務流程或法令要求修訂或補充本條款；相關修訂不得減損會員於修訂前已取得之會員終身保固權益。
- (四) 本條款之最新版本、版本號及生效日期，以【APEX】APP 或本公司官方網站公告之內容為準，並提供會員查詢及保存。