

【PUDU TECH】 Kundendienstrichtlinien für Händler

1. Garantie

- 1.1 Shenzhen Pudu Technology Co., LTD, ("Pudu Robotics") gewährt einen Garantie-Service von 24 Monaten. Die tatsächliche Garantiedauer kann je nach Land variieren und richtet sich nach den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen und Vorschriften.
- 1.2 Die Garantiezeit beginnt entweder mit dem Datum der Produktaktivierung im System oder 120 Tage nach dem Lieferdatum - je nachdem, welches Ereignis zuerst eintritt.
- 1.3 Detaillierte Informationen zum Garantieumfang der Hauptkomponenten finden Sie in der beigefügten Übersicht der jeweiligen Garantiezeiten.

2. Wartungsleistungen

2.1 In der Garantie

Wenn die Garantiebedingungen erfüllt sind und Pudu Robotics feststellt, dass das Gerät nicht repariert werden kann, wird das Produkt ohne zusätzliche Kosten durch ein Gerät desselben Modells ersetzt oder gegen das neueste Modell ausgetauscht. Ersetzte Geräte werden von Pudu Robotics zurückgenommen.

- **Pudu Robotics übernimmt die Garantie unter den folgenden Bedingungen:**

- a. Die Produkte befinden sich innerhalb der angegebenen Garantiezeit.
- b. Die Produkte werden normal verwendet, ohne von Menschen verursachte Qualitätsprobleme.
- c. Keine unbefugte Demontage, Wartung, kein Wasser, keine Fremdkörper, keine Kollision, kein Sturz etc.
- d. Die Seriennummer des Produkts, das Fabrikschild und andere Markierungen sind nicht zerrissen oder verändert.
- e. Ein gültiger Kaufnachweis, eine Quittung und eine Tracking-Nummer müssen vorgelegt werden.
- f. Beschädigte Ersatzteile, die im Rahmen der Garantie ausgetauscht werden, sind.

Eigentum von Pudu Robotics. Die Händler müssen die Ersatzteile mindestens 30 Tage lang aufbewahren; sendet der Händler die Teile auf Aufforderung von Pudu an die angegebene Adresse zurück, übernimmt Pudu die Kosten. Wenn die Dauer 30 Tage überschreitet, kann der Händler die Teile entsorgen.

2.2 Außerhalb der Garantie

Die Wartung der Ersatzteile sowie die Betreuung der Endnutzer obliegen den Händlern.

Pudu Robotics stellt in diesem Zusammenhang kostenfreie Unterstützung bereit.

- **Pudu Robotics übernimmt keine Garantie, wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt:**

- a. Das Produkt hat die Garantiezeit überschritten.
- b. Die Seriennummer des Produkts, das Fabrikschild und andere Markierungen sind zerrissen oder verändert und können nicht identifiziert werden.
- c. Kollisionen, Verbrennungen und Qualitätsprobleme, die durch Fremdkörper (Wasser, Öl, Sand usw.) und nicht durch die Qualität des Produkts selbst verursacht werden.
- d. Schäden, die durch unbefugte Änderung, Demontage, Öffnung des Gehäuses und Wartung unter inoffizieller Anleitung verursacht werden.
- e. Schäden, die durch unsachgemäße Installation, Verwendung, Aufladung oder Lagerung unter Nichtbeachtung der Anweisungen verursacht wurden.
- f. Lieferroboter: Schäden, die durch Überschreitung des zulässigen Gewichts verursacht wurden; Reinigung des Roboters: Verwendung von Reinigungsmitteln, die nicht den Anforderungen von Pudu Robotics entsprechen.
- g. Defekte an Zubehör oder Teilen, die nicht unter die Hauptgarantie fallen.
- h. Störungen und Schäden, die durch höhere Gewalt (wie Erdbeben, Feuer, Krieg usw.) verursacht werden.

2.3 Sonstiges

- a. Sofern die Garantiebedingungen erfüllt sind und eine Reparatur nicht möglich ist, ersetzt Pudu Robotics das Gerät kostenfrei durch ein gleichwertiges oder aktuelles Modell. Das ersetzte Gerät wird zurückgenommen.

3. Mehrwertige Dienstleistungen

3.1 Schulungsdienste

Pudu Robotics bietet strukturierte Produktschulungen an. Die Schulungsinhalte decken zentrale Bereiche wie Roboterhardware, Softwaresysteme, Installationsverfahren sowie Methoden zur Fehlerdiagnose und Behebung ab. Ergänzend stellt Pudu Robotics umfassende technische Dokumentationen zur Verfügung.

3.2 Erweiterte Garantieleistungen

- a. Definition der erweiterten Garantie: Pudu Robotics bietet einen erweiterten Garantieservice an, der ein kostenpflichtiger Mehrwertdienst ist und darauf abzielt, die Kundenzufriedenheit zu verbessern.

Vertriebspartner können den erweiterten Garantieservice während der Produktgarantiezeit von Pudu Robotics erwerben, um die Garantiezeit der Produkte zu verlängern. Während der verlängerten Garantiezeit bietet Pudu Robotics den Händlern einen After-Sales-Service für die Produkte.

- b. Bedingungen für den erweiterten Garantieservice: Ab dem Kaufdatum muss das Produkt ordnungsgemäß installiert und gemäß den Installations- und Einsatzdokumenten sowie dem Benutzerhandbuch verwendet werden. Es muss sich zum Zeitpunkt des Serviceerwerbs durch den Händler noch innerhalb der Garantiezeit oder des erweiterten Garantiezeitraums befinden. Zudem darf der Roboter keinen schweren Unfällen ausgesetzt gewesen sein und keine Unregelmäßigkeiten aufweisen, wie z.B. das Eindringen von Wasser, eigenmächtige Demontage oder technische Veränderungen.

3.3 Verbrauchsmaterialien Dienstleistungen

Pudu Robotics bietet Verbrauchsteile an, die von Händlern je nach Bedarf erworben werden können. Siehe Tabelle 13: Liste der Verschleißteile für SH1, CC1 und MT1.

3.4 Vor-Ort-Dienstleistungen

Die Händler sind für die Produktinstallation und -wartung beim Endkunden verantwortlich. Wenn Pudu Robotics-Ingenieure erforderlich sind, um Vor-Ort-Dienstleistungen, POC, Installation oder Wartung usw. zu erbringen, werden die Gebühren auf der Grundlage der tatsächlichen Situation berechnet.

Der Gebührenstandard ist 300USD/Person pro Tag (Reise- und Unterkunftskosten sind nicht inbegriffen. Die tatsächlichen Kosten sind von den Händlern zu tragen).

4. Stornierungspolitik

Die Händler müssen sicherstellen, dass der Endkundendienst durch eine Vertragskündigung nicht beeinträchtigt wird. Sie sind verpflichtet, während der Produktgarantiezeit Wartungsdienste anzubieten, sodass die produktbezogene Betreuung auch nach Vertragsbeendigung gewährleistet bleibt. Im Falle einer Vertragsbeendigung müssen die Händler dies gegenüber Pudu Robotics bestätigen, insbesondere wenn sie nicht mehr in der Lage sind, den Service bereitzustellen.

Wenn die Vertriebshändler nicht in der Lage sind, die Wartungsdienste fortzusetzen, werden Pudu oder andere autorisierte Vertriebshändler den Kundendienst für die Automaten dergestaltigen Händler übernehmen. Kunden, die den Vertrag kündigen, müssen die Kundendienstgebühr einmalig an Pudu oder an die Händler, die den Kundendienst erbringen, zahlen und die „Serviceübertragungsvereinbarung“ unterzeichnen. Die folgenden Standards können als Referenz herangezogen werden (sie können je nach den lokalen Arbeitskosten angepasst werden):

(1) Verkaufte Produkte: Gebühr für die Übertragung des Kundendienstes =
(verbleibende Garantietage des Produkts/365) * einjährige Gebühr für den Kundendienst für ein einzelnes Gerät.

(2) Produkte, die geleast wurden: Gebühr für die Übertragung des Kundendienstes =
(verbleibende Tage der Produktmiete/365) * Gebühr für ein Jahr Kundendienst für ein einzelnes Gerät:

Wenn die Vertriebshändler nicht in der Lage sind, Wartungsdienste zu erbringen, hat Pudu Robotics das Recht, die Roboterinformationen an Pudu Robotics oder andere Vertriebshändler auf der "Pudu-Betriebsmanagementplattform" zurück zu übertragen, um den Endkunden konstante Dienstleistungen zu bieten.

5. Kontaktinformationen

- Wenden Sie sich bitte zuerst an den regionalen technischen Support, um Ihre After-Sales-Probleme zu lösen, oder kontaktieren Sie den Hauptsitz von Pudu Robotics.
- PUDU Service E-Mail: techservice@pudutech.com.
- PUDU-Hotline: +86 755-86952935.
- Arbeitszeiten: Chinesische Zeit (UTC+8): 9:00 bis 21:00.

[Das endgültige Recht zur Auslegung dieser Richtlinie liegt bei Pudu Robotics.]