

# 保修条款

更新日：2026年04月30日

## 一般条款及保修期

Moxa 自产品出货日起提供产品保修，保修期内如因料件或生产问题导致产品故障，Moxa 将提供保修服务。保修期限根据产品类别有所不同，具体如下所示。

| 产品类型     | 产品线  | 保修期限 |
|----------|--|------|
| 工业基础网络设施 | 以太网交换机   | 5年   |
|          | 安全路由器  | 5年   |
|          | 无线AP/网桥/客户端  | 5年   |
|          | 蜂窝网关/路由器   | 5年   |
|          | 以太网接口转换器   | 5年   |
| 工业设备联网   | 串口设备联网服务器  | 5年   |
|          | 串口转换器  | 5年   |
|          | 协议网关   | 5年   |
|          | USB转串口转化器/USB集线器   | 5年   |
|          | 多串口卡   | 5年   |
|          | 控制器和远程I/O  | 5年   |
|          | ioLogik W5340/E2214/E1214/E4200 和 NA-4000 系列的保修期为 2 年。   |      |
|          | IP摄像头和视频服务器  | 5年   |
|          | IP 摄像头和高速半球形摄像头的可动部件保修期为 1 年，包括以下部件：<br>● 风扇<br>● 快门<br>● 变焦镜头（VP-1214MPIR/3112MPIR/3113MPIR 镜头保修期 |      |

请知悉各产品之保固期及保固条件会不定期调整，若您想确认所购买产品的相关保固条件，请访问我们的网站

<https://www.moxa.com.cn/support/repair-and-warranty/warranty-policy>

|       |  |    |
|-------|--|----|
|       | 为 5 年) )   |    |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● DC-Iris 和 P-Iris 镜头</li> <li>● 平移、倾斜和镜头马达/机制</li> </ul> |    |
| 工业计算机 | X86计算机   | 3年 |
|       | ARM架构计算机   | 5年 |
|       | 平板计算机和显示器  | 3年 |
|       | ● 计算机系统保修期为 3 年，LCD 显示屏保修期为 1 年  |    |
|       | IIoT网关   | 5年 |
|       | ● AIG-501 系列的保修期为 3 年  |    |

外接设备/配件保修期如下所示：

| 外接设备/配件   | 保修期限      |
|---|-----------|
| 电池  | 1年*       |
| *外置式电源仅提供一年保修，并可由用户自行更换。内置电池只能由 Moxa 更换，适用标准产品保修政策。 |           |
| 导轨式电源   | 3年        |
| 光纤跳接线，SC-ST 双适配器                                    | 1年        |
| 传统硬盘和固态硬盘   | 原始制造商保固条款 |
| 传统硬盘和固态硬盘并非 Moxa 品牌配件，因此它们的保修方式以原始制造商的保固条款为准。       |           |
| 电源适配器   | 1.5年      |
| 电源适配器保修期的起始日期以其标签所示的生产日期为准。                         |           |
| 串口连接盒（不包括 C32020T 型号）                               | 1年        |
| 串口连接线缆  | 原始制造商保修条款 |
| SFP 以太网模块   | 5年        |
| PT 扫描仪  | 原始制造商保修条款 |
| 无线和蜂窝天线/配件/模块                                       | 1年        |

## 保修条款和条件

1. 本保修条款仅限于在保修期内对故障产品进行维修或更换。（由 Moxa 自行判定）。

请知悉各产品之保固期及保固条件会不定期调整，若您想确认所购买产品的相关保固条件，请访问我们的网站

<https://www.moxa.com.cn/support/repair-and-warranty/warranty-policy>

2. 如正常安装使用的产品在 Moxa 出货三个月之内发生故障, 经 Moxa 判定属于产品不良, 将提供换货服务。
3. 自 Moxa 产品出货日起三个月后, 若产品出现故障需返厂维修, 客户须先行提交服务申请, 方可将故障产品寄回 Moxa 进行维修处理。Moxa 依托服务中心及各主要区域授权服务合作伙伴, 为客户提供全球化维修服务。如需申请维修服务, 请通过以下链接提交[维修服务申請](#)
4. 客户需要使用原有包装或具同等保护效果的包装寄送产品, 并且需要承担产品寄送的单程运费以及运送时遗失或受损的风险(可为其进行投保)。
5. 客户送修前务必自行备份产品的相关配置和存储设备(硬盘、内存卡等)中的数据资料, Moxa 对产品中存储的数据或配置的丢失不承担任何责任。
6. 经 Moxa 维修(或换货)产品的保修期可按维修完成(或换货)日期后 3 个月, 或原产品剩余保修期限计算, 以两者中较长者为准(仅限相同故障)。

## 未经授权核准的返修案例

若返修品未依规定提交RMA维修服务申请或并非 Moxa 的产品, Moxa 将不予受理。原件将被退回, 且返程的运费与风险由客户自行承担。

## 非保修范围

保修范围不包括:

1. 故障产品超过保修期限。
2. 无论是意外或其他原因导致产品遭受误用或滥用而造成的故障, Moxa 保留保修之判定权利。
3. 产品因雷击、洪水、地震、火灾等天灾导致的损坏。
4. 客户以使用说明书中未提及的方式对产品进行变更。(注意: Moxa 的产品使用说明书提供安装、配置及维护的说明。在安装或配置产品前, 请先参考使用说明书。)
5. 软件产品。
6. 保险丝等消耗品。
7. 产品序列号遗失, 被更改或污损至无法辨识。

8. 跟随 Moxa 产品出货的传统硬盘、固态硬盘以及 CFast、DOM、CF 或 SD 等各类闪存的保修方式将遵从原始制造商的规定。更多信息, 请参阅产品相关零件的兼容性指导说明。
9. 数据或软件丢失。
10. LCD 显示屏的坏点问题根据显示屏坏点保修条款规定不属于保修范围。
11. 客户或客户授权第三方自行升级、变更或不恰当测试的 Moxa 产品。
12. 客制化产品和原始设计制造商 (ODM) 产品。客制化产品和 ODM 产品的保修期以客户回签的客制化确认书为准。

## 服务条款及收费

如果客户同意检测维修, Moxa 将在维修完成之后提供包含检测费, 零部件费以及单程运费的总报价。

若客户决定不接受 Moxa 的维修服务, Moxa 将根据客户的决定将故障产品返回给客户或直接报废。如果产品不在保修期内, 客户需承担运费。

一旦客户同意 Moxa 维修故障产品, 总收费将根据下表计算。

| RMA产品    |                    | 保修期内*   | 保修期外   |
|----------|--------------------|---|--------|
| 运费       | 运送至Moxa维修中心        | 客户/经销商  | 客户/经销商 |
|          | 从Moxa维修中心运送至客户/经销商 | Moxa承担  | 客户/经销商 |
|          |                    | 注意: 若客户决定不接受Moxa的维修服务, Moxa将根据客户的决定将故障产品返回给客户或直接报废。 |        |
| 检测费      |                    | 无需支付  | 客户/经销商 |
| 维修费和零部件费 |                    | 无需支付  | 客户/经销商 |

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  |  | 注意：如果客户同意检测维修，Moxa将在维修完成之后提供总报价。 |
|--|--|----------------------------------|

\*Moxa 保修条款规定的在保修期内的产品，且不属于非保修范围部分列明的情况。

#### 注意：

如返回的产品不在保修期内或产品虽然在保修期内但因非保修范围部分提及的原因而不属于保修范围，则：

1. Moxa 可根据零部件的库存情况保留保修权利。
2. Moxa 将在收到需付费维修的产品之后，提供给客户一份预估报价，若客户同意付费检测维修，Moxa 将在维修完成之后，通过电子邮件发送一份正式报价单。
3. 客户收到预估报价后，自行决定是否接受 Moxa 的维修服务。如果客户决定不接受 Moxa 的维修服务，产品将被寄回给客户，运费由客户承担。客户还可以选择由 Moxa 直接将产品报废，无需支付额外费用。

### 维修服务计划（Repair Service Program, RSP）

针对需要长期维护规划的项目，Moxa 提供维修服务计划（RSP），并可依需求进一步评估延长保修服务。RSP 为付费维修服务，需根据产品状况及风险评估后确认适用性。具体服务范围与内容，将依据产品生命周期及组件供应情况而定，并以合约约定为准。。

### 限制责任

本保修条款取代其他无论是明示或暗示、书面或口头的保修协议。Moxa 在产品制造、销售、供应及使用上所担负的责任，无论是基于保修条款、合约、过失、产品责任或其他原因，均不应超过产品的原始成本。对于非蓄意或必然的客户损失，包括但不限于因产品的制造、销售或供货所导致的利益损失及使用损坏，Moxa 不负任何赔偿责任。