

硬件服务计划

使用最新和有效的服务计划能让您免去后顾之忧，因为修理和服务费用均已完全包括在内。此外，您还可以随时访问我们全天候开放的自助知识库，即我们个性化的 FARONow! 门户，在正常工作时间内可享受优先维修与服务，经 FARO® 认证的经验丰富的客户支持工作人员将为您提供服务。

FARO 专注于提供富有竞争力的定制服务计划，使您的设备正常运行时间最大化，并降低设备使用寿命期间的总成本。销售网点提供 1 年、2 年、3 年、4 年和 5 年期限的服务计划合同。服务计划提供续订 1 年和 3 年。



请务必与您的客户代表讨论适合您的服务计划。

服务计划选项一览

以下是 FARO 提供的每个硬件服务计划中包含的内容。

	制造商标准包含	制造商标准升级	完整的护理	基础护理
技术支持和自助知识库	✓	✓	✓	✓
嵌入式软件和驱动程序更新*	✓	✓	✓	✓
零件	✓	✓	✓	✓
人工	✓	✓	✓	✓
从 FARO 运送到您的地点**	✓	✓	✓	✓
1 次年度校准***	到达校准	✓	✓	
从您到 FARO 服务中心**		✓		
修理和/或校准期间的替代设备		✓		

让您更安心，考虑购买我们的全新 **延伸护理** 服务。延伸护理 为客户提供自硬件发货之日起 7 年以上的服务合同。

*嵌入式软件更新是指硬件设备的板载固件，不包括独立许可的软件产品。

**运费不包括海关代理费、关税、税费和增值税。如果在重复服务或首次发货日期的 90 天内，相关设备单元出现故障，则由 FARO 承担故障单元到 FARO 服务中心的运费。

***对于包含校准的保修，仅在保修期内在 FARO 服务中心提供校准服务。

注意：使用不当、滥用、磨损、环境或自然灾害以及其他不在保修范围内的损坏不在任何保修计划责任范围内。

制造商标准保修

针对所有硬件产品。

您在购买任何硬件产品后，该计划即自动生效，无需支付额外费用。该保修计划包含以下内容：

- 免费技术支持：电子邮件、电话和自助知识库
- 零件、人工和退回运费*
- 多网点查询任何服务
- 保修范围针对所购买的设备，并在设备发货后开始生效

基础护理

针对所有硬件产品。

该计划可延长享受制造商标准保修权益，而无需每年进行校准和认证。

- 包括维修零件和人工
- 从 FARO 运送到您的地点*

*运费不包括海关中介费、关税、税款和增值税。

完整维护

可用于所有硬件产品。

该计划可让您保持系统的认证和性能，不会产生意外的维修费用。可在第一年或过保后购买该计划，延长享受制造商标准保修权益。如您是在销售网点或在设备当前服务计划/保修到期日之前购买的该计划，则可享受以下权益。

- 可享受 基础护理 计划的所有权益
- 每年购买保修的客户，可享受一次年度清洁、校准和重新认证服务

终极的正常运行时间

可用于所有硬件产品。

通过此计划，您可在维修和校准全程提供一台替代设备，从而最大限度地减少停机时间。可随时购买该计划，升级任何有效的服务计划/保修，包括制造商标准，或延长任何现有的保修期。

- 可享受 完整的护理 计划的所有权益
- 往返工厂的运费**
- 所有服务（包括年度清洁、校准和重新认证）的下一个工作日即为您发出替代设备

**位于欧盟以外的 EMEA 客户可能会产生额外的年费。

> 服务计划“永不过期”

如果您的服务/保修计划即将结束或已经过期，则可快速轻松地加入有效计划。我们的服务计划选项让您高枕无忧，使拥有成本可预测。

延伸护理 允许您将服务计划延长至产品发货之日起 7 年以上。延伸护理 计划以 1 年期提供。

您可以通过我们的 FARONow! 客户服务门户设置续订计划等。

FARONow! 将为您提供个性化体验，并支持您：

- 选择您要续订服务的资产
- 在认证期间跟踪您的单元
- 随时随地使用任何设备访问 FARONow!
- 更及时地获取信息和支持