

PLEXTOR SSD RMA 请求说明

在请求RMA之前,请务必查看 Plextor 网站以获取最新更新,查看常见问题解答部分以获取可能的解决方案。

1. 如何申请退货授权(RMA)?

第 1 步. 选择“RMA 服务中心”

第 2 步. 点击“RMA 请求”

第 3 步. 填写有关您寻求保修服务的设备的产品信息，然后单击“检查保修”

第 4 步.系统会自动检查您的产品是否仍在保修期内。如果是，请继续执行第7步。

第 5 步.填写故障症状描述

第 6 步.填写用户联系信息

第 7 步.确认申请内容无误后，点击提交

第 8 步.系统将发出RMA编号并自动发送 RMA申请确认电子邮件发送到您输入的电子邮件地址

第 9 步.为设备提供足够的保护，以防止运输损坏

第 10 步.打印运输标签（包括 RMA 条形码）并贴在包装外面

※ 注：PLEXTOR 仅负责硬件的保修服务。对于本机数据丢失，我们概不负责，也不提供数据抢救和备份服务。在发送 SSD 进行服务之前，请务必备份您的数据

1.2 用户负责将检测设备送回 Plextor 获得 RMA 编号后，用户使用提供的运输标签将有缺陷的设备发送到指定的 PLEXTOR SSD RMA 中心，并提供用户选择的预付运费服务。

发送产品进行服务时，请不要包含任何附件，例如（包装、CD/DVD 或用户手册等）;PLEXTOR 将不负责退回此类配件。

※ 注意：所有 RMA# 自签发之日起 7 天内有效。

2.什么产品可以使用在线RMA申请？

目前，此在线 RMA 申请功能仅限于 Plextor 品牌 SSD 产品。

3.RMA申请必须提供哪些信息？

申请人的姓名、电子邮件地址、电话号码、地址为必填项。RMA申请需要产品的型号名称、序列号（SN）、生产日期、故障症状和症状备注等。* 在某些地区，还需要 POP（购买证明）

为确保正确的保修服务，请在所有必填字段中填写正确的信息。如果使用任何虚假信息获得服务，RMA 编号将作废，所有发货都将被拒绝。

4.如何知道RMA申请是否被接受？

如果用户的缺陷产品仍在保修期内，将要求用户提交请求。申请完成后，系统将提供一个 RMA 编号。这意味着申请已被接受，用户将收到一封电子邮件通知，其中包括 **RMA 编号、运输标签** 和 **说明**。

注意：RMA 编号仅是用户退回有缺陷产品进行服务的授权。Plextor保留评估缺陷并提供必要服务的权利。Plextor 对因处理或操作不当造成的缺陷/损坏概不负责。

5.用户应该如何退回有缺陷的产品？

用户收到 RMA 编号后，用户必须对设备进行适当的保护，然后在包装外侧打印并贴上系统提供的运输标签（带有 RMA 条形码），并将其邮寄到指定的 PLEXTOR SSD RMA 中心，并提供相应的货运服务。

6.用户必须在多少天内寄回有缺陷的产品？

RMA 编号自签发之日起 7 天内有效。如果您的 RMA 在 7 天内未收到，则 RMA 编号将作废，您可能需要申请另一个 RMA 编号。

7.注意事项

- 7.1 用户负责将有缺陷的产品寄回PLEXTOR的所有运输费用。
(请包括适当的保护措施,防止运输损坏和/或丢失风险)
- 7.2 用户在送回 PLEXTOR 之前必须妥善包装有缺陷的产品,以免在运输过程中损坏。
- 7.3 请勿将任何有缺陷产品的配件(如包装、CD 光盘或用户手册等)发送给 PLEXTOR;PLEXTOR将不负责保管或邮寄。
- 7.4 如果用户的产品是在欧洲地区购买的,则必须与退回的商品一起提供购买证明。可以接受注明日期的商店收据或发票的复印件,并圈出符合条件的购买。
- 7.5 用户必须在包装上粘贴 PLEXTOR 提供的“运输标签”(包括 RMA 条形码)。
- 7.6 如果用户无法打印PLEXTOR提供的运输标签,则必须在包装上注明“RMA编号”,以确保包裹被接受。
- 7.7 如果用户无法打印运输标签,并且没有在包装上注明RMA编号,PLEXTOR将拒绝此类运输。
- 7.8 用户必须选择能够提供送货证明的运输公司(如送货上门、快递或挂号信)。PLEXTOR将不对运输过程中丢失的任何产品负责,除非有证据表明产品是在PLEXTOR服务中心指定的地点收到后丢失的。
- 7.9 如果收到的用于保修服务的产品与RMA申请信息不匹配,则该装置将由用户承担费用退还给用户

8.PLEXTOR 保修范围和例外情况:

- 8.1如果产品因使用不当、操作环境不当、磨损、非自然或人为损坏(包括保修封条和其他产品标签的损坏或移除)或任何未经授权的拆卸、固定和更换而损坏,保修将失效。
- 8.2如果服务中心确定该产品是假冒产品,保修将失效。
- 8.3如果产品的序列号与产品不匹配,或者序列号损坏或不清晰,则保修将失效。
- 8.4 PLEXTOR保修服务涵盖产品
硬件和工艺缺陷;保修范围不包括第三方软件、连接设备或存储在设备上的数据;RMA申请人必须保存和备份自己的数据。

对于与RMA应用相关的问题,请联系PLEXTOR服务中心：

地区	国家	热线支持	服务时间	电子邮件支持
TW	台湾	03 612 5203	周一至周五： 0900-1800	PXSSD.support@ssstc.com
CN	中国	400 833 6553	周一至周五： 0900-1800	PXSSD.support@ssstc.com
JP	日本		周一至周五： 1000-1900	PXSSD.support@ssstc.com
KR	韩国		周一至周五： 1000-1900	PXSSD.support@ssstc.com
US	美国		周一至周五： 0900-1800	PXSSD.support@ssstc.com
EU	俄罗斯		周一至周五： 0830-1700	PXSSD.support@ssstc.com

注意：PLEXTOR 服务中心的“热线支持”和“电子邮件支持”是不同的联系窗口