



## Osprey 臺灣維修服務說明

日期：2023/9/5

主旨：臺灣 AMG 服務內容更新說明

親愛的經銷商夥伴您好，

因坊間有愈來愈多的 Osprey 背包仿冒品、代購、平行輸入、二手商品要求代理商處理後續維修事宜，現 Osprey 總公司已修改部份內容，以維護購買正品之顧客、臺灣及香港授權經銷商的權益，詳細說明如下：

### 一、 All Mighty Guarantee (AMG) 保修服務

Osprey 的保修全名為 All Mighty Guarantee (AMG)。此服務並非終生保固服務，依據 AMG 規定及條款，有些產品是有保固年期的限制（例如：Poco 嬰兒背架 7 年、配件、水袋、滑雪及自行車系列背包...等）。顧客送修 Osprey 產品時需出示有效的購買證明(發票、收據、或經銷商認證)以確認該產品是購自臺灣當地的認可經銷商。AMG 的規定和條款會不定時更新，如需取得最新的資訊，您可以瀏覽 AMG 的網頁或電郵至 [cs2@stephill.com.hk](mailto:cs2@stephill.com.hk) 查詢

### 二、 台灣產品服務卡及產品註冊

創睿有限公司代理的原廠 Osprey 背包，包上附有「台灣產品服務卡」，內有產品註冊驗證碼，購買者應至 [www.ospreypacks.com.tw](http://www.ospreypacks.com.tw) 臺灣代理商網站註冊，以維護其權益，及縮短後續確認及維修時間。本網站註冊及後續維修服務僅限原購買者，恕不提供背包因轉售他人，而要求移轉註冊資料，及後續購買者的 AMG 服務。

### 三、 有限度的修復

AMG 服務只為產品提供免費的功能性修復，讓背包可以繼續陪伴用戶使用；此服務並不包括全面性的檢修，及將送修品恢復為新品原貌、原色及美觀。我們修復產品的目標是令其可以再次恢復功能，因此我們可能會用一些類似的替代零件、布料、織帶以更換受損處，更換之零件、布料、織帶可能與原始物件外觀、顏色不同，但功能無虞。

### 四、 國內送修費用

送修產品的運費需由顧客支付。每件產品的國內運費為新台幣 500 元，運費會在顧客送修時收取現金，且不退款。

## 五、 國外送修費用

如國內檢修後，需送國外維修則另需額外付擔國際運費新台幣 2000 元，且不退款。國外送修將先與顧客確認後，並將運費交由經銷商代收現金或匯款至代理商帳戶後進行。

## 六、 AMG 的免費保修服務並不適用於以下情況

包括但不限於：樣品、瑕疵品、非正常使用、惡意損壞、產品正常使用後的損耗及老化（例如：防水貼條脫落、雷射貼合處脫落、布面或布底防水背膠脫落、布料褪色或變色、動物啃咬、物體穿刺、高溫或火焰燙熨變形...等。）凡 AMG 服務不適用的範圍將不受理或採個案處理，如確定可個案處理，待與消費者溝通後續處理方式及報價後，先收取產品維修的相關費用後維修。

## 七、 清潔後送修

送修的產品必須先洗淨，並確保產品是乾淨、無異味及沒有任何雜物（包括但不限於沙子、垃圾及灰塵...等。）若收到未清潔乾淨的送修品，將原件寄回。疫情後我們拒絕接收含有細菌的物品，如果我們收到的物品因不潔及強烈異味而有細菌滋生疑慮，它將立即被銷毀並且不會更換新品。請詳細閱讀我們的說明，了解如何清潔您的背包。

如何清潔背包：

<https://www.osprey.com/us/en/fitting-learning/pack-care>

## 八、 維修費時

我們的產品維修約需 45 個工作天。根據過往個案資料，產品維修的完成時間約需 45 至 120 天。如有材料短缺等特殊情況下維修的時間將會延長，因此在申請維修前請確保預留充足的時間予我們的維修團隊。

## 九、 備品更換

顧客可以選擇自行更換簡單的零、組件，例如扣具、織帶、彈性繩或其他不需要大動作維修車縫的組件。腰帶、肩帶、頂袋、防雨套和可拆卸背包等因不屬於零件，所以不會提供免費更換維修。顧客可以根據 AMG 的規定向原購買經銷商要求維修零件和組件自行更換，經銷商和本公司確認後，再寄送備品給經銷商交由客人自行更換。

## 十、 無法維修二擇一方案

如經判斷後確定無法為產品恢復功能，顧客可從下列 2 個方案擇一進行：

A) 不維修送回：送修品將送回給客人，已付運費不退回，結案後無後續處理。

B) 補差價舊換新：我們樂意為顧客提供現有的相似款式更換服務，但並非免費更換，顧客需補新舊背包的差價以更換新包（如舊包為 5,000 元，替換新包為 6,000 元，需補價差 1,000 元）。此方案之替換背包款式非任由顧客指定，而是由代理商再確認原包的款式及現有相似產品的庫存後告知，顧客選擇此方案後，原送修包將不另行退還。

### 十一、 如果客戶對送修的背包有感情怎麼辦？

如果送修之背包對客戶具有紀念價值，請顧客在申請維修前慎重考慮。維修期間將採用不同的材料和方法對產品進行功能修復，恕不另行通知，施作後亦不接受回復送修原樣之要求；如顧客採「無法維修 B 方案-補差價舊換新」處理，原送修包亦不再退還。

### 十二、 總代理最終決定權

Osprey 的 AMG 服務因國家或地區而異，具體服務需配合當地的法律或規例而定。如有任何爭議，臺灣總代理創睿有限公司保有解釋權；如有任何爭議，香港總代理 Great Seasons Limited 保留最終決定權。

### 十三、 購買臺灣代理商正品保障

OSPREY 臺灣服務對象以臺灣合法通路及授權經銷商開設之實體、虛擬商店處購買 OSPREY 產品之消費者為主。若為海外購買或代購取得者，如使用上有任何問題請客人洽詢原購買處，OSPREY 臺灣不負擔任何非本代理商進口來源商品之回覆義務，亦不處理非臺灣代理正品之 AMG 服務，以保障購買臺灣正品客戶之權益。

如有維修相關問題，請聯絡我們：02-22452239

敬祝 商祺

創睿有限公司 Mega Creation Co., Ltd.