

【下單前注意事項暨同意書】

感謝您選擇 VOCA，並訂購本次商品／服務，期望我們的產品能替您的美好生活帶來更多便利及溫暖。

為保障用戶的權益，敬請在完成下單前，務必詳閱以下內容。相關說明皆與您的服務安排與後續權利密切相關，請確認已充分理解並同意後再行下單，並留意以下所列之提醒圖示，謝謝。：

 請小心注意之提醒	 強制必須遵守事項
--	--

產品須知**一、誤差範圍**

本公司瞬熱飲水機組合（含主機、龍頭、無線觸控面板、及相關配件，以下簡稱本產品），受安裝現場水壓、電壓、膨脹係數浮動之影響，主機出水量可能有所增減，合理誤差認定標準如下：

- 定量功能誤差範圍在 $\pm 10\%$ 以內、定溫功能誤差範圍在 ± 5 度以內。
- 瞬間加熱係指 5~7 秒間可於主機內部達到設定之溫度，水溫以龍頭出水口溫度為準(使用工業溫度計測量)，而非容器內盛裝之溫度。
- 水溫會因季節室溫、管線長短、盛水距離、容器材質...等因素影響，落入容器內量測之溫度會有溫降，此為正常物理現象，非產品效能問題，亦非機體可控範圍。

二、出水流速（標準 2.5 kg 進水水壓前提下）

- 220V 機種-熱水每分鐘約 500~530cc。
- 110V 機種-熱水每分鐘約 300~330cc。

三、以下情況可能會出現異味，但屬正常現象，且不影響飲水機性能：

- 新機或剛更換濾芯時，濾芯尚在適應原水，活性炭可能短暫釋出味道。
- 夏季原水溫度偏高（約 28~35°C）時，原水溫度升高會降低活性炭的除

臭效果，因此可能產生味道。

以上皆屬正常物理反應，並不影響飲水機的功能與使用安全。

四、本公司之初衷是為提供買受人天然含有礦物質、無味無色之新鮮飲用水，故濾芯僅為過濾對人體有害物質，而非去除原有之常量元素（鈣、鎂離子等）。若於加熱後或靜置空氣中產生白色或黃色（鐵離子氧化）沉澱物，皆屬正常現象，仍符合健康飲用水安全標準，敬請安心使用。

五、本產品全機通過經濟部標檢局的檢驗，並取得 BSMI「商品安全標章」，濾芯也經國內 SGS 檢驗合格。若您對家中水質狀況有進一步確認需求，可自費委託第三方公正單位進行檢測。



六、本公司之瞬熱主機屬飲水設備，設計目的非作為穩定居家水壓或長期斷水之用。為避免長期靜置造成設備管路蓄壓進而導致滲漏風險，若連續三日(含)以上不使用或家中無人，請用戶務必關閉廚下水閥，以維護居家用水安全。

安裝須知

一、安裝當日場地環境須具備：

- 案場裝潢已完工，並全戶細清完畢，以維護飲水設備及管線衛生，同時避免增加可能漏水機率。
- 廚具設備已完成（含水槽、主龍頭、烤漆玻璃、琺瑯板飾材...等）。
- 有水（已安裝三角凡爾）、且有電（已安裝 110V 或 220V 的 T 型插座）；220V 建議使用專用迴路。
- 為確保用戶權益，現場需有業主或案場設計師等人確認龍頭安裝位置及安裝簽收；若無上述人員在現場確認，恕無法提供安裝。

如因上述或其他突發因素以致無法安裝須二次派工者，將收取 2,000 元之二次派工費用；排定安裝日期後，買受人於 2 日內無故取消或延期者，需酌收派工異動費 1,000 元。



二、若案場需改裝 220V 電源，建議買受人自行找水電廠商進行配電，或可透過本公司媒合廠商提供相關服務。由於該媒合內容屬第三方服務，若選擇媒合拉電者，施工及報價相關內容均由拉電業者全權處理，本公司概不介入。

收款及相關責任。

三、簡易水壓計算&因應對策：

- （總樓高-安裝樓層）*0.5 = 1.5 ~ 3.0 kg → 水壓 ok，可搭配加裝其他功能性濾芯。
- （總樓高-安裝樓層）*0.5 = 1.5 kg 以下 → 僅適合配置主濾芯，不建議增購配件濾芯。
- （總樓高-安裝樓層）*0.5 = 0.8 ~ 1.0 kg 以下 → 可作動，但易造成作動不正常而產生氣化現象。

強烈建議用戶自行加裝全戶加壓馬達（變頻恆壓機種，推薦型號：木川 KQ400IC 或大井 HQIC400B），以維護飲水機正常運作，亦可提升全戶用水品質。實際所需「馬力大小」應依每戶現場環境條件，由合格之水電技師評估建議，並於安裝後確保動態水壓達 $2\text{kg}/\text{cm}^2$ 以上，以滿足設備運作需求。



現場水壓以工程師安裝當日實測為主，視狀況因應並提供對策。如經評估建議加裝增壓馬達而未採納者，主機可能因水壓不足而產生運作誤差，並可能影響設備之使用壽命，請務必審慎考量。

四、基於安裝與安全評估考量，主機、前置濾芯組及相關配件皆須以螺絲固定於櫥櫃或壁面，並以垂直方式安裝。不得僅以管線連接或將設備懸空置放，以避免因自然或人為碰撞、重壓，導致零件鬆脫或漏水。使用期間如遇地震等天災，請於再次使用前檢查管路是否鬆動或滲漏。

五、本產品僅適用於公共淨水廠處理後之自來水水源環境。若買受人使用之水源為非自來水（如一般井水、地下水等），因無法確保飲用水品質及設備運作安全，故本公司無法提供該環境之安裝服務，敬請見諒。

六、廚櫃下方容易因排水設備未設置完善、鍋具潮溼、或水槽內外溫差過大而導致廚下潮溼或漏水。建議買受人可要求廚具商於廚內四周接縫處施行矽立康封膠作業，以降低因意外漏水導致系統櫃吸水膨脹或變形之風險



七、本產品安裝完工後一週內，請用戶每日檢查管路及飲水設備是否有滲漏之情形，如有發現異常，請立刻通知本公司客服協助處理。

訂購&安裝流程



一、官網完成下單及付款，且經確認貨款無誤後，本公司將於 5~7 個工作天內透過配合之物流廠商配送至您訂單上指定收貨地址。

發票統一於出貨後以電子發票方式開立，並依買受人訂單所填寫資訊進行處理(寄至電子信箱或存入電子載具)。

※ 電子發票相關問題可參閱官網電子發票說明頁。

⚠ 二、為保障您的權益，並確保安裝時商品內容完整無缺，商品（瞬熱飲水機及相關贈品）送達後請勿自行拆封。安裝當日由本公司工程師進行拆封、點交確認與正式安裝。如提前自行拆封，可能因包材或配件遺失、損傷而影響後續保固判定，煩請留意。

三、商品到貨後，請買受人主動通知承辦顧問。安裝前顧問會主動向您確認安裝環境與相關細節；預約安裝請於〔預計安裝日〕前 10~14 個工作天，透過承辦顧問向派工單位提出預約申請。

- 安裝服務提供時間為 平日 10:00~15:00。
- 濾芯更換服務時間為 平日 10:00~17:00。

國定假日、週六、週日及人事行政局公告停班日,恕無法提供現場派工服務。自預約安裝日前 3 日內，本公司保留調整安裝時間之權利，敬請諒解。

退換貨條件

一、本產品提供實體門市預約賞機服務，買受人可到店瞭解規格、外觀及操作方式，故不適用於七日鑑賞期，亦不提供七天內無條件退貨退款服務。

二、於以下情形，經雙方溝通協調確認後，本公司可提供退貨或換貨服務：

- 安裝當日由工程師實測現場電壓、水壓等條件後，若判定不適合安裝本產品者，可允以辦理退貨。

- 廚下空間不足，經工程師確認所有可行安裝位置均不適合者，得允以退貨。
- 安裝現場經工程師拆封主商品後發現損傷，由工程人員依實際情況評估確認後，可協助辦理退換貨。

訂單一經交易成立，後續退換貨皆需由承辦顧問協助辦理，恕無法於線上直接自主申請退換貨。若有相關需求，請致電各區展示中心；或來信本公司，由專員為您服務說明。

三、退換貨注意事項：

- 若因前述可受理之情形需辦理退換貨，敬請確保主商品及所有配件、贈品、內外包裝、發票等均保持完整。如有任何遺失、毀損或缺件，本公司將無法受理退貨申請。
- 若商品並非因前述情形而提出退換貨需求，需由本公司進行檢視並確認無誤後，方得允以辦理退貨。退貨範圍以本公司販售產品內容為準，買受人自行增添設備（全戶加壓馬達）、追加施工服務（電力配置）或耗材品項（濾芯）等，因其性質屬不可逆或已提供之勞務，不適用本商品退換貨範圍。
- 商品外包裝、配件及贈品均視為商品的一部分，本公司於退貨時將依商品之完整程度（包含遺失、毀損或缺件），於商品價金範圍內酌扣必要之回復原狀費用後，返還剩餘款項。
- 若因買受人可歸責之事由致使商品毀損或無法再行使用，恕本公司將無法提供退換貨服務。
- 除前述可受理之情形外，主商品經買受人現場點交確認無誤並同意安裝後，即視為同意商品之外觀與功能。一經拆封並完成安裝後，恕無法再提供退換貨服務。

售後服務內容

一、官網訂購主濾芯耗材所加購之派工安裝服務，內容除更換濾芯外，另包含基礎保養檢測項目。

二、維修服務提供時間為平日 10:00 ~17:00，國定假日及週六、日或人事行政

局公告停班日，恕無法提供現場派工服務；自收到報修通知之隔日起，本公司將於 2 個工作日內完成派工時程安排並回報用戶。

三、收到維修諮詢通知後，工程師將先請用戶協助檢視廚下各項進、排水管路，以釐清異常原因。若經初步檢視或到場判斷確認異常非由本公司設備所致，而用戶仍需派工到府服務，為避免後續爭議，該次異常判定／排除之派工費（依當年度公布之報價為準）將由買受人自行負擔。

四、若產品使用上需要協助或是遇到任何狀況，或是本公司產品/服務造成買受人權益受損，歡迎透過以下方式聯繫本公司：

- 官網之「我要維修諮詢」或「客服信箱：service@voca.com.tw」。
- LINE 官方帳號 ID：@VOCA，或於官方帳號中搜尋「VOCA/ 定曜/ 定曜科技」。
- 免付費客服專線：0800-866565，服務時間為週一~週五 09:00~12:00、13:00~18:00。

本公司最晚將於收到通知次一工作日起 5 個工作天內（不含例假日）完成初步回覆與處理，敬請耐心等待。

五、本產品具用戶專屬性，為確認持有人身分並提供完整售後/保固服務，須提供真實姓名與可聯繫方式。若未能提供以致無法完成身分與購買資訊比對，可能影響服務範圍或保固資格判定。



六、產品部分結構與零件使用週期為三年一期，故本公司建議每三年須進行定期檢修保養；平時使用者有義務自行定期檢視及進行維護本產品之行為，若因疏於維護進而導致的損害，應由買受人自行承擔。

七、台灣各地區水質硬度不同，於硬度較高之地區水中鈣、鎂離子易形成水垢沉積，可能造成主機內部（如加熱管、散熱槽）出現結垢情形。此為自然水質現象，並非產品瑕疵，故不屬於售後服務及保固範圍。若因水垢堆積導致機器運作異常，請透過前列管道與本公司聯繫，將由專人協助處理。

產品保固

一、本產品隨箱均附有保固書，該保固僅適用於台灣本島地區且不得轉讓；如有缺失，請於安裝時立即告知。

二、本產品自安裝日起享有 3 年保固，濾芯及耗材類不屬於保固範圍。其他加購/加裝之配件（加壓馬達、智控漏水斷路器等）依其個別保固條件為準。若主機前端接他牌濾芯、或非由本公司售出之同牌濾芯，恕不提供保固。

三、在正常安裝與使用下，故障報修經鑑定確認為產品因素者，於保固期間內本公司提供免費維修。超過保固期間，或屬保固排除之範圍，買受人須自行負擔使用者注意義務、相關零件費與維修服務費。

四、本產品已投保產品責任險，如有損害發生，將依產品責任險契約為主進行理賠程序。買受人並知悉，相關損害之賠償金額將依法律規定計算折舊；且依現行法令，物品之財產損害並不包含精神慰撫金之請求範圍。

五、若本產品需遷移安裝時，請務必通知本公司，由本公司專業人員進行處理。若自行遷移或委託第三方施工，將喪失保固資格。

六、以下情況所致之故障、損壞或衍生損害，皆不在本公司保固範圍內，情節嚴重者將取消保固資格：

- 天災、地變、雷擊等不可抗力之因素。
- 未遵循本產品規格、安裝要求、使用手冊或其他指示操作，包含誤用、不當使用或任何非正常使用方式。
- 未依建議時程進行操作、保養、檢查或維修，致使產品材質或零件變質、銹蝕、老化或功能受影響。
- 未依本公司公告之安裝環境與使用注意事項（含保養、檢查、維修、遷移、更換耗材等）辦理。
- 使用非本公司進口、製造或銷售之耗材、配件，或型號規格不符之零件。
- 因外部水源狀況、管路、週邊設備或非本產品本體因素造成之異常、損壞或水質變化。

七、本公司所保固之產品，如有下列任一情形即喪失保固資格：

- 買受人自行遷移或委由非本公司人員（含第三方廠商）遷移或重新安裝。
- 擅自對本公司之產品進行配件拆裝、添加或修改。

※ 上述兩點如可經本公司協助還原可至原廠標準狀態者，本公司得認可恢復其保固資格。

- 擅自對本公司之產品結構進行拆開、加工、改造及變造。

八、若因自來水源本身狀況而影響濾芯壽命或表現，或買受人自行更換非本公司出貨之濾芯，皆無法受理保固。惟因產品本身不良導致安裝完成後產生異狀者，則屬特殊案例，本公司將另行立案處理。

九、經本公司檢測後，如產品本身並無故障或瑕疵，而異常現象來自於「產品」外接之其它附件、相關或週邊設備所造成者，不適用於本服務保證。

- ⑩ 十、本產品與水源直接連接，為避免長期靜置造成設備管路蓄壓進而導致滲漏風險，若連續三日(含)以上不使用或家中無人，請用戶務必依照指示關閉廚下水閥，以避免造成意外之財損。如未依指示操作進而導致滲漏，將屬不當使用本產品之範疇。

產品買回

一、如經買賣雙方確認因使用環境、居家硬體條件或其他售服因素，致無法有效或配合使用本公司產品及服務，經雙方溝通協調後仍無法排除問題者，本公司得依實際狀況提供最高至產品原價之買回方案，並與買受人/使用者協議解除或終止契約。