

安计牌微型计算机保修服务条款

尊敬的客户：

您好！

承蒙您选用陕西长安计算科技有限公司生产的安计牌微型计算机产品，谨致谢意！为了保护您的合法权益，免除您购机的后顾之忧，长安计算向您作出下述保修服务承诺，并在您需要时据此向您提供标准的保修服务。

一、长安计算标准服务承诺

1、三年有限保修

自您购买之日（以正式购货发票日期为准，如果遗失发票，以微型计算机生产序列号为准）起，长安计算将为您所购买安计牌微型计算机出厂配置发生的硬件故障，提供附表所列的标准保修服务。

保修期限与服务方式：

保修部件	保修期限	服务方式
主板、CPU、企业级硬盘、电源、内存、网卡、RAID卡、HBA卡、显卡、SCSI背板、硬盘模组、CPU风扇	自购机之日起三年(含)	自购买之日起三年(5×9)免费上门
监控硬盘、桌面级硬盘	自购机之日起两年(含)	自购买之日起两年(5×9)免费上门
液晶显示器、鼠标、键盘、光驱、软驱、LCD显示屏、机箱风扇	自购机之日起一年(含)	自购买之日起两年(5×9)免费上门
机箱外壳等塑材、机箱外部各类按键、指示灯、机箱内连接件、机箱内各类线缆及其余部件等	自购机之日起三个月(含)	自购买日起三个月(5×9)免费上门
维修更换的部件	经我公司在各地服务机构维修后的机器（部件）保修期限随同原整机（部件）保修期，如距保修期结束已不足三个月，则所更换部件自更换之日起保修三个月	具体服务方式参见上述服务条款
保修期内增配的部件	该服务器剩余保修期限≥1年，部件随整机同等保修年限	随整机同等年限的免费上门服务
	该服务器剩余保修期限<1年，部件按一年保修	随整机同等年限的免费上门服务，超出时间客户送修
保修期外收费更换和增加的部件	自购买之日起一年(含)	客户送修
其它未列出部件	请直接向我公司咨询	请直接向我公司咨询

注：1、机柜及主机机箱内铁件、机箱锁、导轨不在保修范围内。

2、送修：指由用户将故障件送至长安计算指定维修点维修或更换，维修或更换完成后，由用户自提或长安计算发货的方式归还。

3、5×9：指每周一至周五(节假日除外)，9：00—18：00。

2、全国联保、统一保修

长安计算生产的安计牌微型计算机实行全国范围联保。无论您在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）何处购买并使用的安计牌微型计算机，出现保修范围内的硬件故障时，可拨打长安计算服务热线4006-029-888，服务人员将为您安排就近的长安计算技术支持服务机构提供保修服务。

二、其他服务项目与说明

1、服务热线受理

长安计算提供7X24小时热线服务。如果您在微型计算机硬件方面遇到任何问题，您可以随时拨打服务热线电话4006-029-888 寻求帮助，我们的工程师将为您提供售后技术支持(故障申报、硬件报修等)、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求受理。

2、远程故障诊断

长安计算工程师在接到您的故障申报后，1小时内电话响应，将首先进行远程故障分析与处理，及时排除故障。远程故障诊断包括电话支持与远程接入。

3、备件优先更换服务

对于不在现场服务覆盖范围之内的地区或其他不具备现场服务条件的情况，在与您的技术人员确认后，确需更换故障部件的，我们将采用备件优先更换的方式提供服务。备件优先更换服务是指您无需先行将故障产品或部件归还给长安计算即可获得此故障产品或部件的更换品，备件可能是新品或同类别、性能完好的良品。

4、现场技术支持

在免费保修期内，对于通过远程技术支持不能有效解决的设备问题，长安计算将安排经验丰富的技术服务人员上门维护。服务网点覆盖城市提供第二个工作日上门服务。

用户报修时需要提供如下信息：

1. 产品型号(MODEL)；
2. 产品序列号(S/N)；
3. 系统错误信息；
4. 详细故障描述；

5. 用户单位、联系人、联系方式和详细地址。

5、三年（5×9）免费上门服务

覆盖范围：陕西省全省。以上覆盖范围会随着长安计算的发展而不断扩大，恕不另行通知。

6、终身维护

常年提供技术咨询及技术支持，保质期外上门服务收取元器件成本费、收人工费及交通费；

三、特别提醒

1、售后服务确认程序

在长安计算技术支持部门为您服务时，请您准备好故障机对应的购机发票、保修证书和机器序列号。如果您不能出示与故障机相对应的购机发票、保修证书或机器序列号等任何保修凭证，长安计算有权不提供保修服务。

2、保修期限的延长

经长安计算技术支持部门维修后的微型计算机产品，保修期内继续享有本标准保修服务承诺。如自修复之日起距免费保修期结束不足三个月，长安计算承诺将免费保修服务期限延长至自修复之日起三个月止，届时，请您出具有效的长安计算维修记录。

3、数据备份

在进行任何维修、升级服务之前，客户务必采取常规的谨慎措施，备份系统以防止重要数据的丢失，长安计算不对在设备使用及维修过程中的数据、计算机程序丢失承担责任。

4、以下提及的情形不包括在维修服务范围之内。（长安计算不提供维修服务）

- 1、由于采用非长安计算产品与长安计算系统产生的不兼容性造成的故障或损坏。
- 2、说明文件中未提及的、未被认可的不规范操作造成的故障或损坏。
- 3、因直接的或间接的不可避免的原因或不可抗力（如自然灾害、战争等）造成的故障或损坏。
- 4、由于振动、碰撞、意外跌落等造成的故障或损坏。
- 5、由于用户使用环境（如高温、振动、多尘、多油）造成的故障或损坏。
- 6、非长安计算授权机构、人员安装、修理、更改或拆卸造成的机器故障或损坏。
- 7、电容、芯片被击穿、烧毁。
- 8、存储设备上的数据变更、丢失。

5、送修须知

维修品必须附带产品故障说明，以便工程师能尽快维修；

写明准确的收货地址、电话、传真、联系人，以便维修品准确返回；

维修品返回发生的费用由客户自行承担，途中由于运输原因造成的损失，长安计算公司不承担赔偿，但可代客户办理保险。

机箱、工作站等大件物品，客户务必采用得当包装，必要可打木架，避免货运造成物品的不良损坏。

6、解释与说明

- 本标准保修服务承诺适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售、购买并使用的安计牌微型计算机产品。
- 您在购买产品时，销售商给您安装的一切非长安计算部件，由销售商自行保修；如销售商向您做出本保修承诺以外的承诺或您与长安计算产品销售商就产品售后维修服务方案另有约定的，长安计算将不承担责任；
- 本承诺仅适用于2020年1月1日（含）之后陕西长安计算科技有限公司生产的安计牌微型计算机。
- 以上服务信息如有变化，恕不另行通知，请以长安计算在网站等处所发对外公告为准。长安计算拥有最终解释权。
- 基于本服务条款所产生之争议，由长安计算与客户平等协商解决；协商不成，由长安计算所在地人民法院裁判之。

6、长安计算服务支持系统

长安计算服务网热线电话：4006-029-888

服务信箱：nzf_ca.js@126.com

服务投诉电话：4006-029-888

通信地址：陕西省西安市高新区毕原二路176号C2楼南楼

邮政编码：710000