升腾威讯产品标准保修服务政策

一、**保修常见术语定义**

保修：保证产品的功能完整性而对故障产品进行的维修、更换或系统升级等。

开箱不良（DOA，Dead On Arrival)：设备维保未激活，无外观损坏且第一次上电不能正常工作或上电运行30天内出现故障，可以申请DOA换新。

换新：换同配置新机器，仅适用于开箱不良。

寄修：客户负责将故障产品寄送至售后指定地点进行维修，在产品维修或故障部件更换后，售后将故障设备回寄至客户。

对发：设备出现产品故障，客户报修后，备件中心先发同配置或更高配置机器到客户现场，客户将故障设备返回维修中心，故障机维修完成后入备件库，不在发回客户；仅适用采购对发服务的客户及机型。

注：对发的备件或部件经维修或更换的替代产品或部件可能不是全新的，但将具有良好性能，并至少在功能上与原产品或部件等同。

**二、现行标准保修服务内容**

1、主机：如产品在说明书规定的条件下使用，产品在保修范围内，因自身缺陷或异常而引发的故障，主机自出货之日起，保修时间三年；

2、随机部件：电源、键鼠等机外部件，自主机出货之日起，保修时间一年；

3、软件：我司保证软件自授权交付之日起，保修时间一年；

4、维修品：维修或更换后的产品，质量保证三个月；若原保修期剩余超过三个月，则以原保修期为准。

5、保修扩展条款：

1) 承诺保修提供方式为客户寄修，7个工作日内快速处理；

2) 开箱不合格（DOA）15日内可免费更换；

3) 7天×24小时可获取400-158-1515远程支持中心技术支持；

4） 5天×8小时可获取威讯云助手小程序在线支持;

 

5） 返修物流费，寄出双方各付一程;

6） 维修前用户自行对数据、程序进行备份。升腾威讯及维修中心不承担因数据 、程序或存储介质的损坏或丢失造成的责任。

三、**收费服务内容**

以下服务内容属于收费服务内容，具体价格请和项目对应销售进行沟通。

1、上门服务：技术人员直接到达产品使用者的现场,为使用者解决问题；

2、对发服务：设备出现产品故障，客户报修后，备件中心先发同配置或更高配置机器到客户现场，客户将故障设备返回维修中心，故障机维修完成后入备件库，不在发回客户；

3、硬件不返还服务:是指客户的硬盘如发生故障，将为客户更换新部件，同时将原故障硬盘留给客户，满足客户数据保密的需求;

4、驻场运维服务：在甲方处工作，接收甲方的任务指派，第一时间响应客户问题；

5、双向运输服务：故障设备寄出物流费用均由我司承担。

**四、保修免责条款**

如有下列情况产品属于非保修范围：

1) 产品或部件超保修期；

2) 未经我司授权而对产品进行拆卸、修理、改装而造成的故障；

3) 由购买方非正常运输、装卸、使用、维护、保管等原因造成故障。如：过压过流、进水等；

4) 由于不可抵抗力（如地震、火灾、水灾、台风、雷击等）造成故障；

5) 非升腾威讯部件，或用户自行更换备件，且该备件未从升腾威讯处购买；

6) 正常使用过程中发生的脱色、磨损和消耗(如：外壳、接插部件的自然消耗、磨损及老化)；

7) 因病毒感染、黑客袭击或其他恶意侵害行为造成的故障或损坏；

8) 若产品停产，保修及服务支持仅限于宣布停产之后的5年。

**五、开箱不良（DOA）判定标准**

1. 设备无外观损坏；

2. 第一次上电不能正常运行或上电运行30天内出现故障；

3. DOA更换需要附件、包装齐全（以装箱清单为准），否则不满足包换承诺条件，按维修服务标准处理或收费换新服务处理。