

同方商用瘦客户机（云终端）售后服务承诺

尊敬的客户：

您好！

感谢您使用同方瘦客户机（云终端）电脑产品，为方便您使用同方产品，免除您购机的后顾之忧，同方将向您提供优质的服务，并依据《同方电脑产品服务承诺》向您提供售后服务。同方电脑产品实行全国范围联保，无论您在中华人民共和国的任何地方（不包括港、澳、台地区）购买并使用的同方瘦客户机（云终端）电脑产品，若出现保修范围之内的故障时，均可凭《保修证书》（包含三包凭证）和购机发票（或有效合同），联系就近服务中心进行保修或拨打我们的服务热线。

商用客户服务热线：400-990-5090

同方电脑网址：<http://www.tongfangpc.com>

注意：当您的同方瘦客户机（云终端）产品出现故障时，请您首先拨打我们的服务热线进行咨询，服务服务机构信息可能会有变动，请登录我们的网址或拨打我们的服务热线查询。

一、服务范围：

- 1、有关本产品相关售前购买、技术问题、服务诉求、意见与建议等的咨询，可通过全国统一服务热线 **400-990-5090** 获得帮助；
- 2、产品自销售之日起（以购机发票及三包凭证日期为准）七日内，主机及显示器出现电性能故障，您可以选择维修、换货或退货；
- 3、产品自销售之日起第八日至第十五日（以购机发票及三包凭证日期为准），主机及显示器出现电性能故障，您可以选择维修或换货；
- 4、同方服务机构只负责咨询和维修业务，退换货请您与销售商联系。退换货时请保证原机的所有附件（随机资料、盘片和其他附品）完好无缺；
- 5、自您购机之日起三年内(以购机发票、有效合同约定)，同方瘦客户机（云终端）产品部件（请查看《部件保修明细》）出现硬件电性能故障,可享受指定服务承诺。

二、响应时间：

为确保您的服务需求得到有效满足，当您的产品出现故障时，请您首先拨打同方服务热线进行咨询和报修。

- 1、2小时电话响应：当同方接到您的报修电话时，我们的服务机构将在**2**小时内与您取得电话联系，确定维修事宜；
- 2、上门维修服务：同方服务机构将为您提供**7天*9**小时服务，节假日正常上班；针对保修范围内出现故障的产品，同方在全国主要城市提供第二个工作日上门服务，具体服务时间由同方服务机构与您协商确认；

3、特殊情况：当您的时间不方便工程师上门服务或遇到不可抗力导致无法及时提供上门服务，服务时间以我们的工程师与您协商的时间为准；上门服务的工程师遇到特殊情况在现场不能解决，我们的服务工程师会和您协商，得到您的同意后将机器带回服务机构维修，维修好后将机器送回。

三、服务细则：

1、保修凭证：您的在保修范围之内的硬件故障时，均可凭该《产品保修证书》（含三包凭证）和购机发票享受我们的保修服务；

2、保修起始日期：通常情况下，将以您的购机发票或有效合同日期或《产品保修证书》标注的日期计算，若您无法提供以上有效的保修凭证，我们将以产品的出厂日期加 90 天计算保修日期；

3、在保修范围内维修或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足 3 个月的按 3 个月计算，但对初始保修期在 1 年以下的产品和/或部件，在上述情况下，剩余保修期不足 30 天的按 30 天计算。

4、部件保修明细：

| 部件类型 | 部件说明 (注意：实际配置以您的产品为准) | 保修期限 | 服务方式 |
|--------|--------------------------|------|--------|
| 主要部件 | 主板、CPU、内存、硬盘驱动器、电源、显卡 | 三年 | 三年上门服务 |
| 外设部件 | 液晶显示器 | 三年 | 三年上门服务 |
| | 键盘、鼠标、按键、指示灯、风扇 | 一年 | 一年上门服务 |
| 软件 | 出厂预装软件 | 一年 | 客户送修 |
| | 随机软件(含软件介质) | 三个月 | 远程服务 |
| 客户自装部件 | 客户自行安装的硬件或软件 | 无保修 | 咨询服务 |

四、客户自装硬件服务

1、同方保证《产品出厂标准配置单》明示的硬件配置完全兼容，不保证您自装硬件与产品兼容；

2、非同方原厂标准配置的电脑发生硬件兼容问题，同方服务机构或服务热线可为您提供免费电话咨询或有偿服务；

3、如果同方原厂电脑硬件与您自行加装的硬件或软件发生冲突或不兼容，可以协助您及部件相关厂商共同解决。

五、非保修范围

属于下列情况的机器（包括部件）故障或损坏，均不在保修之列，请您选择有偿维修服务。

- 1、捆绑销售及非原厂生产的附品；
- 2、无法提供原厂计算机设备保修凭证、购机发票或有效采购合同；
- 3、整机、部件已经超过保修期；
- 4、非厂家电脑授权服务机构人员或客户本人实施维修、拆卸机器及部件造成的机器故障或损坏；
- 5、因意外因素或人为原因引起的故障包括：操作失误、划伤、搬运、磕碰、市电电压不符合标准、电脑内进入异物（水或其他物品）原因造成的机器故障或损坏；
- 6、非原厂配件或因使用非原厂方电脑配件导致的故障或损坏；
- 7、使用盗版软件、未经相关领域测试认证机构认证及公开发行的第三方软件及病毒而导致故障或损坏的；
- 8、因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾）等原因造成的故障或损坏。

六、特别提示

- 1、为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份；厂商不负责免费数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任；
- 2、当您购买的产品部件超出保修期后或自身原因无法返还厂家，接受维修服务时您需要支付备件成本费及服务费，该备件自维修完成后将享受三个月保修，厂商承诺的免回收部件除外。
- 3、因液晶显示屏制造工艺的限制，液晶显示屏上通常会出现一些亮点或暗点，按照国家标准（GB/T9813-2000），每块 TFT 液晶显示屏上少于 10 个点均属正常，同方液晶显示器的执行的保修标准也不低于国家的标准；
- 4、液晶显示屏是易碎品，严禁磕碰、摔落。液晶显示屏外壳及显示屏上出现明显的磕碰、划痕以及屏幕出现碎、裂痕迹，都将视为外界因素造成损坏，不享受免费保修；
- 5、保修范围内通过维修更换下来的器件的所有权属于同方。