

售后服务政策

感谢您选购我司产品，为帮助您充分了解本公司所提供的售后服务，特制定公司售后服务政策如下。在使用本公司产品前，请务必仔细阅读产品所附的使用手册，并按照其所述的使用方式操作。

【第一章 标准售后服务内容】

1. 服务时间：**5 * 8** 小时，即工作日的 **9:00 - 17:00**。
2. 服务对象与范围：本公司直接销售的产品及配件。除双方另有约定外，不包括随机资料、光盘、耗材、赠品、促销产品等。
3. 服务方式：
 - 3.1 远程技术支持与咨询服务。
凡本公司售后服务范围内的产品问题，客户均可通过电话或电子邮件享受免费技术支持与咨询。
 - 3.2 退换货：正常使用过程中发生品质问题的，本公司提供出货日起 **30天** 内免费退换货。
 - 3.3 保内维修：产品保修期为自出货日起 **1年**。客户可购买延长保修服务，收费标准见第二章。
 - 3.4 过保维修：产品保修期满后，若双方未另行签订延长保修合同的，即为过保。过保产品维修收费标准见第二章。
 - 3.5 上门服务：
 - (1) 客户在保修期内正常使用本公司产品的过程中发生品质问题，经我司远程技术支持亦无法消除故障，且本公司售后服务部门确认必须获得足够现场信息或只有现场诊断才有助于解决问题的，本公司将提供上门服务。但该上门服务是以确认故障和寻找解决问题的方法为目的，不保证现场维修，客户仍可能需要按照正常途径送修。
 - (2) 双方合同约定“上门服务”的，在保修期内，发现产品有品质问题的，按约定享受上门服务。
 - (3) 对于未购买“上门服务”或过保修产品，经双方协商一致，客户支付相关费用后，本公司提供有偿上门服务。
4. 送修方式：本公司销售之产品发生品质问题后，客户与本公司联系确认后，将故障产品送至本公司或指定厂商进行维修。由客户承担寄出费用。客户在未征得我司同意直接安排到付的，我司有权拒收。
5. 代购品：客户委托我司代购的第三方配件，我司按该配件原厂售后服务政策提供相关服务。

【第二章 售后服务收费标准】

1. 维修服务收费标准

收费项目	保内维修	过保维修
材料费用	符合条件的，免收材料费 不符合保修条件的，按过保维修收费	可维修的，收取材料费 无法维修的，不收取材料费
人工费用	符合保修条件的，免收人工费用 不符合保修条件的，按过保维修收费	代理产品：依照原厂收费标准 我司产品：板卡类：RMB210；整机系统类：RMB180
物流费用	双方承担各自的寄出费用	客户方承担所有物流费用
开票&付款方式	上述三项费用统一开具“维修费”发票，维修费原则上要求预付款	

2. 延长保修服务及收费标准

- 2.1 延长保修服务需要在产品销售时与产品一同购买。
- 2.2 延长保修 1 年，延保费用为产品实际售价的 5%。
- 2.3 延长保修 2 年，延保费用为产品实际售价的 15%。
- 2.4 客户要求延长保修 3 年及以上的，须经双方商谈并达成一致后方可承保。

3. 上门服务及收费标准

- 3.1 本公司标准售后服务不包含免费上门服务。
- 3.2 双方合同约定的“上门服务”的，按合同约定收费。
- 3.3 双方未约定或不符合合同约定条件的，如过保维修等，根据具体服务内容临时协商上门服务费用。

【第三章 不符合保修服务条件的情况】

1. 未依产品或配件所附的使用手册提供之方法使用而导致产品或配件损坏者。
2. 客户送修未依原包装或未采取有效的产品运送防护包装，造成运送过程中不明损伤者。
3. 客户在运输、携带、使用过程中摔落震动，致使产品或配件损坏者。
4. 因使用、储存环境不当，如超过允许之温度/湿度范围或放置于挥发性腐蚀性环境中等，而致使产品或配件损坏者。
5. 因火灾、地震、水灾、电击、污染等其它不可抗力致使产品或配件损坏者。
6. 经本公司以外人员维修或更改致使产品或配件损坏者。
7. 产品所附产品序号或出厂日期标记经过更改或损坏无法确认者。
8. 超出本公司承诺进行售后服务的范围的。

【第四章 服务声明】

1. 经本公司以外人员维修或更改的产品或配件者，本公司有权不提供保修及维修服务。
2. 未经双方书面确认同意，凡对产品进行任何形式的改变或加工的，本公司有权不提供保修及维修服务。
3. 因材料、配件寿命等原因，本公司不保证提供/使用原材料或原配件进行维修。
4. 需要支付维修款项的，本公司有权选择在用户支付全部维修款项后，再提供维修服务。
5. 经双方协商，由我司提供需送修不良品的替用品的，请于收到替换品后 10 天内寄回不良品。
6. 本公司售后服务只保证本公司所售产品的维修与服务。本公司不负责任何由于产品/配件损坏而直接或间接导致的损失。
若本条款之约定有未尽事宜的，本公司及客户应本着诚信的原则协商解决。如法律法规另有明确规定的，本公司将遵照法律执行。
7. 我司保留调整和更新售后服务政策的权利，并将及时通过官方网站或业务单位公示或告知。