

尊敬的客户：

您好！

承蒙您选用宝德工控机产品，谨致谢意！为了保护您的合法权益，免除您购机的后顾之忧，宝德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、宝德标准服务承诺

1、一年有限保修

自您购买之日（以宝德送货单签收日期为准，如签收日期无法查实，以工控机生产序列号（S/N）标识日期为准）起，宝德将为您所购买宝德工控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、硬盘、电源、内存、网卡、RAID 卡、显卡、CF 卡、DOM 盘、SSD 硬盘、硬盘模组、CPU 风扇、机箱风扇	自购机之日起一年（含）	自购买之日起一年（5×9）免费上门服务（配件+人工）（仅限覆盖城市，未覆盖城市选择送修或优先更换）
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）	自购买之日起三个月（5×9）免费上门服务（配件+人工）（仅限覆盖城市，未覆盖城市选择送修或优先更换）
随机光盘、电源线	自购机之日起三个月（含）	自购买之日起三个月（5×9）客户送修
保修期内增配的部件	该工控机剩余保修期限<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	请直接向宝德咨询	请直接向宝德咨询

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宝德科技指定维修点维修或更换，维修或更换完成后，由用户自提或宝德科技发货的方式归还。

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

宝德工控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）何处购买并使用的宝德工控机，出现保修范围内的硬件故障时，可拨打宝德科技报修热线 4008-870-872，服务人员将为您安排就近的宝德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

宝德科技提供 3 年 7 X24 小时热线服务。如果您在工控机硬件方面遇到任何问题，您可以随时拨打服务热线电话 400-887-0872 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

宝德科技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宝德科技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，宝德科技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午上门服务，其它城市提供送修服务。

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、一年（5×9）免费上门服务

下列 24 个城市的市区，我们提供上门服务。

覆盖范围：北京市、上海市、天津市、广州市、深圳市、厦门市、武汉市、沈阳市、长春市、南京市、济南市、贵阳市、成都市、重庆市、昆明市、西安市、郑州市、长沙市、合肥市、南宁市、杭州市、太原市、乌鲁木齐、哈尔滨市。这个覆盖范围会随着宝德科技的发展而不断扩大，恕不另行通知。

6、第二和第三年有偿上门

第二和第三年，覆盖城市提供有偿上门服务，收取元器件成本费，收人工费以及交通费；

7、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，收人工费以及交通费；

三、特别提醒

1、售后服务确认程序

在宝德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，宝德科技有权不提供保修服务。

2、保修期限的延长

经宝德科技技术支持部门维修后的工控机产品，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，宝德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，请您出具有效的宝德维修记录。

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，宝德科技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。（宝德科技不提供维修服务）

- 1、由于采用非宝德产品与宝德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拒力（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、非宝德授权机构、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，宝德公司不承担赔偿，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、购买并使用的宝德工控机产品。您在购买产品时，销售商给您安装的一切非宝德部件，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宝德产品销售商就产品售后维修服务方案另有约定的，宝德科技将不承担责任；

- 本承诺仅适用于 2015 年 1 月 1 日（含）之后生产的宝德工控机。

- 以上服务信息如有变化，恕不另行通知，请以宝德科技在网站等处所发对外公告为准。宝德科技拥有最终解释权。

基于本服务条款所产生之争议，由宝德与客户平等协商解决；协商不成，由宝德所在地人民法院裁判之。

7、宝德科技服务支持系统

宝德服务网热线电话：4008-870-872

宝德服务网站：<http://www.powerleader.com.cn>

服务信箱：support@powerleader.com.cn

服务投诉电话：0755-29538988-8037

通信地址：深圳市龙华新区观澜高新科技园观益路 3 号宝德科技园 宝德科技技术支持部

邮政编码：518110