

保修政策

一、保修定义

保修是为了保证产品的功能完整性而对故障产品进行的维修或者更换、软件升级。保修是修复产品缺陷或替换缺陷产品的有限责任，服务持续时间和内容均处于有限责任范围。

客户设备处于保修期内和保修范围的产品保修免费。

二、保修期及标准保修内容

- 1、维思生产的产品，自购买方签收之日起保修 18 个月（合同另有规定的除外）。在产品使用说明书规定环境及状态下，排除其它相关设备及网络故障等引发因素后的产品缺陷或功能异常，可判定为产品故障。质量保证期内，如出现货物质量问题，买家应以书面形式提出产品质量异议，我公司提供免费的维修服务。
- 2、外购配套产品，自购买方签收之日起保修 12 个月（合同另有规定的除外）。在保证期内，在产品使用说明书规定环境及状态下正常使用中出现问题的，提供免费维修或更换服务。
- 3、软件：保修 12 个月（合同另有规定的除外）。保证软件基本符合公开发布的软件功能标准。质量保证期内，对软件主要功能出现的重大 BUG 与故障问题，提供免费的软件升级。
- 4、保修扩展条款：
 - 1) 合同规定外的软件升级及产生的费用需买家承担；
 - 2) 承诺保修提供方式为客户送修、寄修及上门服务，15 日内快速处理；
 - 3) 7 天×8 小时可获取远程技术支持；
- 5、附件：产品随机附件、资料，如连接线、电源线、光盘、说明书等均不在保修范围之列。

三、保修免责条款

- 1、保修是产品有限责任，过保有两种类型：过保修期和非保修范围。
- 2、过保修期指产品保修期届满，免费保修服务自动失效。
- 3、非保修范围指使用中不当行为或过错导致设备免费保修服务自动失效。

下列情况属于非保修范围：

- 1) 用户有责任提供有效保修凭证，无法出示有效保修凭证或产品编号损坏的不予保修；
- 2) 保修凭证与产品不符或有虚假记录时；
- 3) 用户未参照使用说明书来操作而导致设备损坏；
- 4) 未经厂家授权而对产品进行拆卸、修理、改装而造成故障；
- 5) 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：雷击、过压过流、进水等；
- 6) 由于不可抗力造成故障；
- 7) 设备正常使用中损耗、易损配件不属于保修范围之内；
- 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。

四、保修凭证：

- 1、提供产品保修卡，并确保产品外观标签清晰完整，无修改痕迹。

五、产品运输及开箱验货

- 1、产品运输费用均由寄送方承担；
- 2、开箱请务必确认产品发货清单与箱内产品、配件数量是否一致；如发现设备有

破损、变形、缺陷等问题，请于开箱后 24 小时内与我们联系。

六. 保修期后和续签的保修条款

- 1、本公司产品终身维护，如果过保修期，本公司提供有偿服务和产品维修；
- 2、外地用户需提供上门服务，双方具体商定上门服务的时间和交通及食宿费用。

七. 其他

- 1、保内维修产品修后仍参照原保修期，最少不低于 6 个月；
- 2、保外维修产品修后保修期为 6 个月；