

如产品在正常使用和维护条件下，因材料、工艺或制造问题导致性能故障，在保修期内，我们将按本文件规定为您提供修理、更换或退货等保修服务。性能故障按法定保修（即“三包”）的相关规定解释。“正常使用”和维护条件是指产品的安装、使用、维护、保管、运输等符合使用说明要求，并用于合理的预期目的或用途。“影响正常使用”是指产品不能实现其合理预期应当提供的功能。除事先声明或依法或依约定应由您负担费用外，我们不就保修服务向您另外收取费用。

如销售商或其他任何第三方对您有额外承诺，您应向这些第三方要求兑现， 龙芯瑞恩对此不承担责任。

2.0 硬件保修

2.1 保修期自产品首次购买日起算，购买日以购买产品的发票日期为准。如无有效发票，则保修期将自产品出厂日起算。产品发票日期晚于产品实际交付日，保修期自产品实际交付日起算。但无论如何，龙芯瑞恩家用电脑产品的保修期起算日，最迟不应晚于出厂后九十（90）天。就保修起算龙芯瑞恩 另有通知的按龙芯瑞恩通知执行。

2.2 在保修范围内修理或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足九十（90）天的按九十（90）天计算，但对初始保修期一年以下的产品或部件，在上述情况下，剩余保修期不足三十（30）天的按三十（30）天计算。龙芯瑞恩与您签署的合同或适用于您的法律对此另有规定的，按该规定执行。

2.3 产品保修信息

台式计算机			
保修部件		服务方式	保修期限
主要部件	主板、CPU、内存、显卡、电源	一年免费上门	自购机之日起保 3 年
	硬盘		自购机之日起保 2 年
其他部件	除主要部件外的其他配套硬件部件（含电源适配器）	用户送修	自购机之日起保 1 年

一体机计算机			
保修部件		服务方式	保修期限
主要部件	主板、CPU、内存、电源、硬盘	一年免费上门	自购机之日起保 2 年
	除主要部件外的其他配套硬件部件（含电源适配器）		自购机之日起保 1 年

免费上门服务的范围是距离当地维修站 50 公里（km）内，超过 50 公里（km）的，请与当地维修站协商。

产品有毒有害物质或元素的名称及含量标识表

部件名称	有毒有害物质或元素					
	铅(Pb)	汞(Hg)	镉(Cd)	六价铬(Gr(VI))	多溴联苯(PBB)	多溴二苯醚(PBDE)
CPU	×	×	×	×	×	×
内存	×	○	○	○	○	○
主板	○	○	○	○	○	○
电源	×	○	○	○	○	○
键盘	○	○	○	○	○	○
鼠标	○	○	○	○	○	○
风扇	×	×	×	×	×	×
机箱	×	×	×	×	×	×
电源线	○	○	○	○	○	○
线缆	○	○	○	○	○	○
硬盘（可选）	×	○	○	○	○	○
显卡（可选）	×	○	○	○	○	○
扩展卡（可选）	×	×	×	×	×	×
光驱（可选）	○	○	○	○	○	○



此标示期限指期限（十年），电子电气产品中的有害物质在正常使用的条件下不会发生外泄或突变，用户使用该电子信息产品不会对环境造成严重污染或对人体、财产造成严重损害的期限。

本表格依据 SJ/T 11364 的规定编制

○：表示该有害物质在该部件所有均质材料中的含量均在 GB/T26572 规定的限量要求以下。

×

×：表示该有害物质至少在该部件某一均质材料中的含量超出 GB/T26572 规定的限量要求。

2.4 注释和说明：

1. 上表内容不是对产品规格和配置的描述，产品具体规格和配置应以您购买产品的实际状况为准。

2. 如服务类型为上门服务或“客户送修”但未确定期限的，是指在整个指定期限内，均以上门服务或“客服送修”方式提供服务。如服务类型为“一年内上门服务，其余客户送修”，是指在指定期限开始后的一年内以上门服务方式提供服务，在剩余期限内则以“客服送修”方式提供服务。上门服务仅适用于硬件故障，软件故障不提供现场或上门服务。如上门检测后发现软件问题，客户需向龙芯瑞恩公司支付 50% 的上门服务费。

3. 0 产品保修服务受龙芯瑞恩发布的适用于上述产品的《龙芯瑞恩服务条例》制约。

2.5 服务类型说明：

1. 上门服务：是指我们将在现场进行产品的修理或更换。上门服务的人力费用由服务提供商承担。如提供上门服务，您必须提供适当的工作场所，以便拆卸和重新组装产品。上门服务仅在约定的上门服务期限内提供，且仅适用于指定的区域，如您不在提供上门服务的规定区域内，则适用于您的保修服务类型为“客户送修”，您可登录龙芯瑞恩网站服务支持页面，查阅适用于上述产品的上门服务的区域。某些特定维修可能仍需将产品送到指定的服务中心。上门服务仅适用于硬件故障，软件故障不提供现场或上门服务。

2. 客户送修：是指申请保修或扩展服务时，您需负责将产品送交指定的服务提供商方。产品修理或者更换后，服务提供商将通知您前来收取，如您超过二个月未取回的，视为您同意由服务提供商按其认为合适的方式处置。未经龙芯瑞恩事先允许并遵循规定的流程，您不应采用寄送或托运方式交付申请服务的产品。除非适用于本产品的法律另有规定或解释，我们不承担客户取送产品的费用和风险。

3.0 如何获得保修服务

如需要保修服务，您可直接与产品销售商或授权服务机构联系，也可登录龙芯瑞恩网站服务支持页面，或拨打相关产品的服务热线电话，与我们联系，由我们的服务人员为您安排服务。

申请保修时，您应提供有效的（1）销售发票；和（2）保修卡等保修凭证，方可获得保修。在购买产品时，您应向销售商索取并妥善保管完整填写的销售发票。如发票内容与产品实际不符、被涂改或无法辨认，视为无效。产品经修理或更换的，您应妥善保管维修记录。保修卡、三包凭证、维修记录等文件统称为保修凭证，这些文件是您有权获得保修服务的证明。如您不能提供有效的上述文件，则在我们可确认产品或部件属于保修范围的情况下，也可为您提供保修，但这不作为我们的义务。当您申请保修服务时，需要遵守我们规定的一些必要程序，包括提供必要的相关信息，遵循特定的鉴定和解决问题步骤。

4.0 更换和退货

除非龙芯瑞恩另有指示，否则产品更换或退货时，您应将全部产品（包括但不限于全部附件、部件、包装材料、促销品等）一并退还。更换下来的产品、部件及其它物料均归龙芯瑞恩所有。用于更换的替换件可能不是新的，但将与新品具有同样良好的性能状态，至少在功能上不低于被替换件，但是，如可适用的法定保修规定对替换件另有需求，则在法定保修范围内，按法定保修规定执行。替换件承接被替换件的服务状态。在更换产品或部件之前，您应当：

- 卸下所有不属保修范围的材料，如非出厂配置的部件、改动部件等；
- 确保产品或部件不受任何妨碍其更换的法律义务或限制的制约；
- 如产品或部件非您所有，您应向所有者取得允许为产品提供服务的许可。

使用和养护

（1）保证维持龙芯瑞恩产品的正常环境条件（尤其是相关龙芯瑞恩产品用户手册载明的环境条件），并时刻保持龙芯瑞恩产品所处场所、龙芯瑞恩产品和相关的线缆和附件以及产品供电等状态良好。

（2）除了被公认为与龙芯瑞恩产品兼容的独立附件，未经龙芯瑞恩事先同意，不修改龙芯瑞恩产品。

（3）保证龙芯瑞恩产品仅由受过培训的合格职工或由受这些职工监督的人员安装龙芯瑞恩产品用户手册正当使用。

（4）保证龙芯瑞恩产品的外表处于清洁和良好状态，并随时实施龙芯瑞恩建议的（或相关龙芯瑞恩产品用户手册建议的）任何少量保养要求。

（5）除龙芯瑞恩供应的或批准按建议方式使用的或由相关龙芯瑞恩产品用户手册明确认可属于兼容的，不对龙芯瑞恩产品使用任何辅件、附件、零部件或附加设备或产品。

5.0 通知和信息

（1）龙芯瑞恩产品需要维修或出现运作不正常，应及时通知龙芯瑞恩。客户未在其知悉这种故障或运作失常后两个星期内通知龙芯瑞恩，龙芯瑞恩即无义务对这种故障或运作失常作出调查或纠正。

（2）免费提供龙芯瑞恩正当进行电话诊断（作为龙芯瑞恩电话支持服务的组成部分）所需的信息，以及龙芯瑞恩正当履行其在本协议项下义务所需的程序、操作手册和信息，并应尽力提供熟悉客户程序和操作的职工，与实施龙芯瑞恩电话支持或在现场的龙芯瑞恩人员合作诊断龙芯瑞恩产品的任何故障。

（3）数据库和软件按照最佳计算机作业惯例并必须在要求龙芯瑞恩提供服务前，对龙芯瑞恩产品的软件部分以及客户的程序、数据库和计算机记录保留充分的保障副本。客户确认由其负责在有关服务提供后重新安装自己的应用软件。对系统保留数据备份属于客户的责任。龙芯瑞恩对任何计算机或网络系统的资料灭失或损坏，或本身无法使用不承担责任。

6. 0 客户为了接受服务和支持，应负责遵守以下各项：

（1）召请前的准备用户在召请服务时已具备下述信息和资料的，可有助技术人员更有效提供服务：客户系统的发票和编号：出厂编号；型号；当时使用的操作系统版本；以及所用外置（调制解调器、打印机或扫描器）的品牌和型号。

（2）向技术人员解释问题客户应具体说明其系统所面临的问题。让技术人员了解故障报告的内容及其出现时间，以及为排除故障所已采取的措施。

（3）与技术人员合作 仔细听取技术人员的解释并按其指示行动。

（4）技术人员无法经电话解决问题，将向客户建议下一步行动。

客户必须先遵守上述程序，龙芯瑞恩方可派遣维修技术员提供上门服务。

7.0 不提供保修的情况

如产品存在下列情况，本文件项下的保证及保修服务将不适用：

- ① 产品或部件超过相应保修期；
- ② 错误或不适当使用、维护或保管导致的故障或损坏，如：不当搬运；不按产品合理预期用途使用；不当插拔外接设备；跌落或不当外力挤压；接触或暴露于不适当温度、溶剂、酸碱、水浸或潮湿环境；及虫噬鼠咬或异物侵入等导致的产品或部件（如外壳、LCD 屏、接口、元器件、线路等）碎裂、锈蚀、损坏等；
- ③ 产品或部件的原有识别信息被修改、变更或删除；
- ④ 无有效销售发票或保修卡，但本文件另有规定的除外；
- ⑤ 使用非合法授权、非标准或非公开发行的软件造成的故障或损坏；
- ⑥ 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；
- ⑦ 因不可抗力或意外事件造成的故障或损坏；

其他非因产品本身质量问题导致的故障或损坏。遇上述情况，您应向相关责任方寻求解决，龙芯瑞恩对此不承担任何责任。因非在保修期或保修范围内的部件、附件或软件导致产品不能正常使用的，不是保修范围内的故障，此类问题应按相关保修规定通过更新修复这些部件、附件和软件解决。产品使用过程中正常的脱色、磨损和消耗，不是保修范围内的故障。

8.0 使用个人信息

如您依据本文件申请保修服务，龙芯瑞恩将保存、使用并处理您提供的保修问题和联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址。龙