

服务器产品保修

勇闯者服务器产品标准保修承诺

本文件的任何内容均不会排除和限制消费者的权利，也不会减轻或免除我们对消费者的责任。如相关法律对本文件规定事项另有要求，在法律规定的范围内，按法律规定执行。本文件中所称的“我们”是指勇闯者、产品经销商及服务提供商。

1.0 保证范围

我们保证，在正常使用条件下，您购买的产品在保修期内将不会发生因不符合质量要求导致的性能故障。本文件项下的保证是我们就产品作出的全部保证，将取代所有其他明示或默示的保证或条件，包括但不限于默示的关于适销性和适用于某些特定用途的保证或条件。上述保证仅适用于用户为自己使用目的而购买的出厂配置的勇闯者品牌产品。

2.0 保修期

保修期自从发货之日起三十（30）日或买方第一次申请保修服务抑或产品实际交付之日起孰早开始计算，最晚保修起算时间不超过发货之日起三十（30）日。但无论如何，产品保修期的起算日最迟不应晚于规定的宽限期届满日（见产品保修信息）。产品或部件经修理或更换后，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足三（3）个月的按三（3）个月计算，但保修期在一（1）年以下的产品和/或部件，剩余保修期不足三十（30）天的按三十（30）天计算。

3.0 如何获得保修服务

在保修期内，如产品发生不符合保证的性能故障，我们将按本文件提供保修服务，您可直接联系我们或是授权服务商（“服务商”）获取保修服务，也可拨打产品服务电话由我们为您安排服务。您应向我们指定的或距离您最近的服务商，按产品所享有的或我们指定的服务类型申请服务。除非事先明确需由您承担的费用外，我们将不就保修服务向您收费。

申请保修时，您应提供清晰、完整和准确的①销售发票和②保修卡，这是您有权获得保修的凭证。在适用的情况下，在提供服务前，您应：①遵守指定的服务申请程序；②备份产品中包含的所有程序和数据或确保它们的安全；③提供必要的支持和配合以便我们提供服务，包括提供系统密钥或口令及必要的场地等；④从产品中删除所有受法律保护的保密和个人信息；如您不能删除产品中的此类信息，您需在申请保修时告知服务提供方。如产品文件有要求，你应及时按规定的流程对产品进行注册。

4.0 保修解决方案

产品故障以修理为解决原则，在可行的情况下，我们可能会尝试通过网络、电话或其他远程帮助方式来诊断和解决您的产品故障。如有些问题可通过您自己安装指定的软件更新或替换件方式解决，则我们会指导您获得和安装此类软件更新或替换件。如上述方式不适用或无法解决问题，我们会按产品享有的保修服务类型安排服务。如服务商确认产品故障无法通过修理解决，您可凭服务商的维修记录要求更换。如产品既不能修复也无法更换，您可要求退货。为缩短服务周期，我们对某些故障产品可直接更换，不超过两次的此类更换应视为修理。

5.0 更换和退货

除非另有规定，产品更换或退货由产品销售商负责。只有未经更改的产品方可更换或退货。购买日后十五（15）天内更换或退货的，产品随附物品及包装应一并退还。更换下来的产品或部件归勇闯者所有。替换产品或部件可能不是新的，但将具有良好的性能，并至少在功能上与原产品或部件等同。

在更换或退货前，您应：①卸下所有不属保修范围的物料；②确保产品或部件不受任何妨碍其更换或退货的法律义务或限制的制约；并且③如产品非您所有，您应向所有者取得允许我们为产品提供服务的授权。

6.0 不保证的范围

本文件项下的保证不适用于下列情况：①因误用、意外、改装、不适当的物理或操作环境、自然灾害、电涌及不当维护或保管导致的故障或损坏；②第三方产品、服务或行为导致的故障或损坏；③使用非指定软件造成的故障或损坏；④产品使用过程中发生的脱色、磨损和消耗；⑤产品可以不间断或无错误地运行；⑥数据丢失或损坏；⑦任何咨询、建议、提示及产品设置和安装方面的协助。如产品或部件的原有识别标签被更改或去除，本文件项下的保证将失效。产品的齐备性和外观状态不属保证范围，您应在接受产品时当场检验并对任何不符提出异议。

7.0 使用个人信息

我们可能会保存、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，仅用于提供规定的服务，我们可能会与您联系，进行满意度调查或通知您有关产品召回或安全问题。为此，我们可能会将您的信息发送给我们的相关机构，3/8 包括代表我们执行某些业务的实体。我们也可能依有关法律机构的要求向其披露相关信息。

8.0 责任限制

如勇闯者违约或需承担其他责任，您可要求勇闯者赔偿损失。但勇闯者的赔偿责任仅限于您的实际直接损失，且对以下各项不承担任何责任：①超出您购买产品实际支付价款的金额；②任何有关获得替代货物、技术、服务或权利的成本和费用；③数据损坏或丢失；或④使用中断或延迟导致的损失。此责任限制同样适用于产品销售商和服务商。这是勇闯者及产品销售商和服务商共同承担的最高赔偿限额。以上责任限制仅在法律允许的范围内适用，不适用于那些依法不能通过合同或其他方式排除或限制的责任。

9.0 其他权利

本文件授予您特定的权利，您可能依法还拥有其他权利。本文件的任何内容均不会排除和限制消费者的权利，也不会减轻或免除我们对消费者的责任。如您是为生活消费需要而购买产品的消费者用户，则我们为您提供的保修将不低于法定保修标准。法定保修范围内的保修按法律规定执行，法定保修范围外的保修及法律允许另行规定的内容，按本文件执行。

10.0 全球联保服务

本文件项下的保修仅适用于在中国大陆司法管辖区境内（不包括中国香港、中国澳门和中国台湾）销售的产品，且仅在该区域内提供。我们为某些产品提供全球联保服务（IWS），但非全部且可能不包括您的产品，如果需要，请查询适用于您产品的全球联保服务政策。

11.0 一般条款

本文件依照中国大陆司法管辖区的法律制定和解释。本文件中，法律是指国家现行具有强制执行效力的法律规范性文件，保修等同于保证或质量保证，法定保修是指适用于您产品的国家三包规定，所提及的时限均按法律有关时限的规定解释。如本文件的任何条款被有管辖权的法律机关裁定为部分或全部无效的，不影响其他部分的效力，本文件其他内容在未被裁定为无效的范围内仍然具有完全的效力。

12.0 产品保修信息；服务支持信息

适用于您产品的保修期和保修服务类型按《产品保修信息》执行，您可登录勇闯者网站服务支持页面，查阅相关产品的具体《产品保修信息》。

如需要产品的服务热线电话，您可向产品销售商询问，也可登录勇闯者网站服务支持页面查询。相关产品授权服务商的电话、地址和联络方式，以勇闯者网站上公布的名录为准。 您可通过相关产品服务热线电话查询距离您最近的授权服务商。

勇闯者网站的中文站点网址为：www.thinsys.com.cn。

拨打勇闯者服务热线：400-893-8600（提供 7x24 小时的服务热线支持，2 小时内电话响应服务）

购买产品时，您可要求产品销售商提供上述保修和服务支持信息。我们也可能会以随机文件方式提供上述信息，此时随机文件的内容优先适用。建议您妥善保留上述信息备用。

附件一：服务器及存储产品保修信息、服务支持信息

产品类型	保修部件	服务内容		
		现场服务	人工	部件、材料
勇闯者整机	主板、CPU、硬盘(企业级)、 内存、电源、网卡、RAID 控制器、其他外插板卡、 风扇、显卡、GPU 运算卡	3 年免费	3 年免费	3 年免费
定制服务器	硬盘（企业级）、RAID 控 制器（包括控制器内存）、 背板、电源/风扇、LCD 控 制面板、硬盘托架、光纤	3 年免费	3 年免费	3 年免费

	卡/SCSI 卡/SAS 卡			
其他部件	锂电池、SFP（光纤收发器 模块）、SCSI / FC / SAS / RS232 信号传输线缆、光 驱、软驱、LCD 显示器	1 年免费	1 年免费	1 年免费
机柜配套产品	机柜、KVM、PDU	1 年免费	1 年免费	1 年免费
服务器配套产品	随机光盘、软盘、机箱外 塑料部件、键盘、鼠标	3 个月免费	3 个月免费	3 个月免费
其他	非勇闯者生产产品	以原厂保修服务说明为准		
	其他设备及问题	请向勇闯者咨询		

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客户单独购买的勇闯者服务器零部件，自购买之日起一（1）年内免费保修，保修方式为发货更换，不含免费的上门服务。如整机保修期结束后整机内含有扩容且未过保的零部件发生故障，保修方式为发货更换，不含免费的上门服务，勇闯者支持远程指导排查故障。
- ③软件保修按软件许可协议执行，但法律另有规定者除外。
- ④客户购买的用于原机器扩容使用的零部件，其保修期随同原整机产品的保修期计算，如该整机产品保修期剩余不足一（1）年，以零部件和整机两者剩余保修期较长者计算。
- ⑤如整机保修期结束后整机内含有扩容且未过保的零部件发生故障，保修方式为发货更换，不含免费的上门服务，勇闯者支持远程指导排查故障。

⑥维修替换下的部件归勇闯者所有，用户必须保持故障部件的原始使用状态。如果由于用户自身原因（如科研、保密等）要求保留、拆解或改装瑕疵部件时，该瑕疵部件即失去保修资格。客户购买的用于服务器的 PC 级硬盘零部件，自购买之日起勇闯者不对其进行保修。规定的保修期届满，或写入数据总量超过硬盘标称容量的 10000 倍时，保修终止，以较早者为准。

⑦对于合同中有要求硬盘免回收服务的，勇闯者有权将替换下来的故障硬盘壳拆卸下来收回或将硬盘现场销毁。

特别提醒：

服务覆盖区域和时效

一类城市为：南京市、上海市、北京市、深圳市、杭州市、成都市、重庆市。(8-12 小时上门服务)

二类城市为：天津市、广州市、福州市、武汉市、沈阳市、长春市、济南市、贵阳市、昆明市、西安市、郑州市、长沙市、合肥市、南宁市、南昌市、海口市。(36 - 72 小时上门服务)

三类城市为：江苏全省地级市、安徽全省地级市、浙江全省地级市、山东全省地级市、河南全省地级市、福建全省地级市、广东全省地级市、河北全省地级市、山西全省地级市、陕西全省地级市、全国县级城市和偏远城市。(72 小时-96 小时上门服务)

注：

①地区和服务时效如有变更，恕不提前通知。

②具体服务承诺以签订的合同约定为准。

注：以上信息可能会因客观因素影响而发生变更，请以勇闯者最新公布者为准。使用网络或电话获取支持，可能需另外支付费用。