

尊敬的客户，您好！

真诚的感谢您选购我公司产品和服务，感谢您对我们的关心和支持！为了保护您的基本权益，请您认真阅读以下内容：

### “三包”服务承诺

如果您是消费者用户（详见《消费者权益保护法》规定的定义，下同），长城将完全执行国家质量监督检验检疫总局和信息产业部联合颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》（以下称“三包”）中的内容和范围，向您提供优质的“三包”服务。

### 厂商标准保修服务

**全国联保，统一报修：**在产品免费保修期内，无论您在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）何处购买并使用的产品出现本服务承诺责任范围内的硬件故障，请您首先拨打全国统一服务热线：**4008118888**。

**7天\*8小时工作制：**长城授权服务机构的正常营业时间是：每周一至周日，每天8小时，国家法定节假日休息。

**2小时电话响应：**长城授权服务机构将在接到您的报修请求后的2个工作日内与您电话联系，确定修理事宜。

**48小时修复服务：**原则上长城在全国销售城市范围内提供48小时（含）修复故障服务，如需了解您所在城市长城的维修网点，请点击以下长城官方网站查询：<http://www.greatwall.cn>。

特别说明：在提供服务的过程中，因不可抗力或其它意外因素导致无法按照上述承诺进行修复的，长城授权的服务机构将主动与您协商解决。

### 保修期

**保修凭证：**购机发票及三包凭证是您可以正常享有国家“三包”和长城厂商标准服务的保修凭证，请务必妥善保管，并在您需要服务时主动向长城授权的服务机构出示。

**注意：**购机发票需为国家税务部门认可的正式发票。

适用产品名称	保修范围	部件名称	保修期	保修服务类型
			(月)	
PIO	主要部件	显示器 AD 主板、显示屏、电源	36	客户送修
	辅件和其他部	读卡器、外壳组件，如按键、指示灯、机箱内	12	客户送修

	件	连接线		
	外设部件	显示器附件：数据线、电源线、按键、底座	12	客户送修
		键盘、鼠标、光盘驱动器	12	客户送修

PIO 是指具备一体机功能且可以让用户自行 DIY 组合成一体机的准系统。

PIO 客户 DIY 部件保修期限不在以上保修期之列。

**保修起始日期：**长城电脑的保修起始日期以购机发票标明的购机日期为准。

如果您不能出示有效的购机发票及三包凭证，或上述保修凭证所记载的信息与产品不符合，或被涂改、无法辨认，则该产品的“三包”期、免费修理期将以产品生产日期为保修起始日期计算。如果不能得到有效的产品出厂信息，长城将不提供免费保修服务。

**部件保修期：**具体部件的免费修理期限请参照上表。主要部件的定义参照“三包”规定。对于消费者用户，如“三包”规定中的期限长于“保修期限表”规定的期限的，则以“三包”规定的期限为准。

**维修后的保修期限：**本保修条款范围内的产品及其部件，经长城授权服务机构维修后在本保修条款承诺的期限内继续享有所承诺的服务；维修部件如自修复之日起距本保修条款承诺的服务期限结束不足三个月的，该部件的服务期限将延长至自修复之日起三个月止（仅适用免费保修期在一年（含）以上的部件）。服务方式按照保修期限表中部件保修期最后一年对应的服务方式提供。届时，请您出具有效的维修记录。

**本保修条款的适用范围**

本标准保修条款仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）出厂并销售的长城电脑产品，保修部件仅指长城电脑出厂时配置的部件（参见装箱单）。

在法律许可的范围内，长城可以自行选择采取修理、更换或退货的方式为您提供本文件所承诺的保修服务。

如您与长城产品销售商就产品售后维修服务方案另有约定的，则由销售商按约定执行。您应向作出该承诺的机构或人员索要书面证明，以保证这些额外承诺能够兑现。

任何机构或人员（如销售商）给您安装的一切非长城部件，长城不承担保修责任。

任何机构和人员（如销售商）在本服务承诺之外就您购买的产品及其附属软硬件设备向您做出的任何额外承诺，长城将不承担责任。

长城单独销售的电脑部件，具体服务承诺请参照其配套的保修证书。

与长城公司产品一起捆绑销售的其他产品或促销品，具体服务承诺请参照各自单独的保修证书。

维修服务的基础标准：按机器出厂配置清单，将机器的硬件和软件恢复到出厂状态时，机器能够正常启动工作。

长城公司诚恳提醒用户：请注意定期备份您机器上的重要数据。防止机器在使用过程中出现故障时，导致数据丢失。长城公司及长城授权机构只负责将数据的硬件载体恢复至出厂状态（指硬件的标准电气性能，以及软件的出厂标配），长城公司及长城长城授权机构均不负责数据的恢复，不承担数据不能恢复造成的损失。

长城不承担客户取送产品的费用及风险。长城授权服务机构的联系方式及地址可以登录长城企业网站查询：<http://www.greatwall.cn> 或拨打全国统一服务热线：4008118888 查询。请您在接受服务前务必及时将您认为有价值的信息程序进行备份或取回，长城仅负责产品之维修与检测，标准服务范围内恕不提供任何数据恢复与备份。长城及其授权服务机构不对数据、程序或存储介质的损坏或丢失承担责任。对客户产品超过免费保修期后，长城将按照《长城有偿服务收费标准》提供有偿服务。收费标准可以与当地维修站或拨打服务热线 4008118888 查询。

#### 保修例外

本承诺不适用于下列情况：

本产品整机或部件已经超出免费修理期；

外部设备、非在长城工厂装入、附加的第三方产品和/或零部件及根据用户要求装入、附加的产品和/或零部件；

未按说明书要求/错误/不当使用、保管、保养或操作产品造成的故障或损坏（例如带电插拔数据线，带电插拔非 USB 外接设备等）；

非产品所规定的工作环境等造成的故障或损坏（例如温度过高、过低，过于潮湿或干燥，海拔过高，非正常的物理压力，电磁干扰，供电不稳，静电干扰，零地电压过大，输入不合适的电压等）；

由非长城授权机构、人员安装、修理、更改、添加或拆卸而造成的故障或损坏；

因使用非出厂时提供的部件（参见《装箱单》）导致的故障或损坏；

因使用盗版或其他非合法授权软件、非标准或未公开发行的软件造成的故障或损坏；因意外因素或人为原因（包括计算机病毒、操作失误、进液、划伤、搬运、磕碰、不正确插拔、异物掉入、鼠害、虫害等）导致的故障或损坏；因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾、雷击等）原因造成的故障或损坏；正常合理的消耗或损坏（如：外壳，接插部件的自然消耗，磨损及老化）；其他并非长城机器（包括部件）本身质量问题而导致的故障或损坏。

三包凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的，无有效三包凭证及有效发货票的，擅自涂改三包凭证的。

### 优先适用

如果国家法律法规就售后服务另有规定的，长城将按照国家法律法规向您提供售后服务。

对于消费者用户，长城厂商服务标准低于国家法定“三包”标准的，按“三包”执行；长城厂商服务标准高于“三包”标准的，按长城厂商服务标准执行。

如果长城或长城产品的销售商与您就产品或其任何软硬件设备的售后服务有其他约定的，应按相应约定执行。

### 替换整机或部件的所有权

长城产品销售商或授权服务机构为您更换整机或故障部件后，原机器或故障部件将由长城、长城产品销售商或长城授权服务机构收回并享有所有权。

### 长城服务支持系统

您可以与长城下列服务支持系统联系，获得长城为您提供的服务信息：

全国统一服务热线：4008118888

服务质量投诉电话：0755-26639997-2991、2911

登陆网址：<http://www.greatwall.cn/>

服务邮箱：[gwcs@greatwall.com.cn](mailto:gwcs@greatwall.com.cn)

注：本保修条款所公布的电话号码，可能因为电信网络或其他客观因素的变化有所变更，恕不另行通知，请以长城最新公布的电话号码为准。

再次感谢您选择长城的产品和服务！