

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：

### 标准保修服务方式

长城大屏一体电脑执行全国联保，统一报修服务。在产品保修期内，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：400-811-8888 进行报修，热线客服将为您就近协调维修服务机构为您提供服务。

### 服务承诺

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，服务顺延。

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。

**120小时修复服务：**原则上长城在全国销售城市范围内提供120小时（含）修复故障（显示屏部分除外）服务，如需了解您所在城市长城的维修网点，请点击长城官方网站查询：

<http://www.greatwall.cn>。

上门维修范围：在以下所列的长城服务机构将提供上门维修服务，详细信息请点击长城官方网站查询：<http://www.greatwall.cn> 或拨打全国统一服务热线：400-811-8888 咨询确认。

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。

### 有限保修说明

保修凭证：凭购机发票和本保修凭证您可以享有长城为您提供的有限保修服务。相关保修凭证，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。

### 有限保修期限说明

适用产品名称	保修范围	部件名称	保修期	
			(月)	备注
大屏一体	主要部件	主板、显示屏、CPU、内存、硬盘、	36	有限区域上门服务
电脑	辅件	读卡器；外壳组件，如按键、指示灯、机箱内连接线	6	有限区域上门服务

和其 他部 件			
外设	显示器附件：数据线、电源线、按键、底座、电源适配器、内置音箱	12	
部件	键盘、鼠标、外置电源适配器、电源线、光盘驱动器	12	客户送修
软件	预装软件	3	客户送修
	随机软件	3	客户送修

**保修起始日期：**长城产品的保修起始日期优先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保修凭证，或上述保修凭证所记载的信息与产品不相符合，或被涂改、无法辨认，则该产品的保修期及上门期将以产品自身的生产日期为保修起始日期计算。如果有其他人为的修改、涂改使得售后人员不能得到有效的产品出厂信息的，长城有权不提供免费保修服务。

**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原装部件，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。

对客户产品超过保修期或免费上门期后，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（即本文所指的保修期）；

·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）； 因自然灾害等不可抗拒因素（如地震、火灾、雷击等）； 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。

·保修凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的，无有效保修凭证及有效发货票的，擅自涂改保修凭证的。

## 优先适用

·如果本文条款有与国家法律法规相抵触的以国家有关法规规定为准，长城将按照国家相关法律、法规要求向您提供售后服务。

·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超出长城承诺

的其他约定的，应由销售商负责按相应约定执行。

### **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：400-811-8888

长城公司官网网址：<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，请以长城官网或服务热线最新公布的信息为准。

**再次感谢您选择长城的产品和服务！**