

## 芯企典国产服务器产品保修条例

### 前言：

本保修条例旨在明中科鑫辉对其销售的国产服务器产品（以下简称“产品”）向用户提供的保修服务内容、范围、责任与限制。本条款适用于在中国大陆地区销售的芯企典品牌服务器产品。本文件所称“我们”或“芯企典”指中科鑫辉（湖北）计算机有限公司、其授权产品销售商及服务提供商。本保修条例构成您购买芯企典产品协议的重要组成部分。如您是个人消费者用户，您可同时享有国家相关“三包”规定赋予的权利，本文件内容不排除或限制该等法定权利。

## 一、 保修解决方案原则

1. **故障解决原则：** 产品故障以**修复**为首要解决原则。

2. **远程支持：** 为提升效率，芯企典或其授权服务商将优先尝试通过网络、电话或其他远程方式诊断并指导解决故障。可能包括指导用户安装指定的固件更新、驱动程序或可更换部件（如热插拔硬盘、风扇、电源模块等）。

3. **现场服务：** 若远程支持无法解决问题，芯企典将根据产品对应的保修服务等级（如：NBD-下一工作日上门、4小时响应等），安排授权工程师提供现场检修服务。

4. **更换与退货：**

➤ 若服务商确认故障部件无法修复，芯企典将免费更换故障部件。整机更换仅在特定严重故障或符合国家“三包”规定情形下进行。

➤ 更换的部件可能为全新、翻新或良品，但其性能、功能及可靠性均等同于原部件。

➤ 若产品经芯企典或其授权服务商确认**既无法修复也无法更换**，用户可凭有效服务记录要求**退货**。芯企典为提升服务效率，对部分特定故障可直接采取部件或整机更换方案。

5. **服务凭证：** 申请保修服务时，用户需提供有效的**购买发票**（或同等效力的凭证）及**产品序列号**作为保修资格证明。

## 二、 更换与退货细则

1. **责任方：** 产品的更换或退货由芯企典或其授权产品销售商负责。

2. **产品状态：** 未经用户擅自改装、拆卸（非授权服务人员操作）或损坏的产品，不在免费更换或退货范围内。

3. **随附物品：** 购买之日起十五（15）日内申请更换或退货的，产品原包装、所有随附配件、文档应一并退回。超出此期限的更换，通常仅需退回故障部件。

4. **部件归属：** 更换下来的故障部件所有权归芯企典所有。更换后的部件或整机成为用户财产。

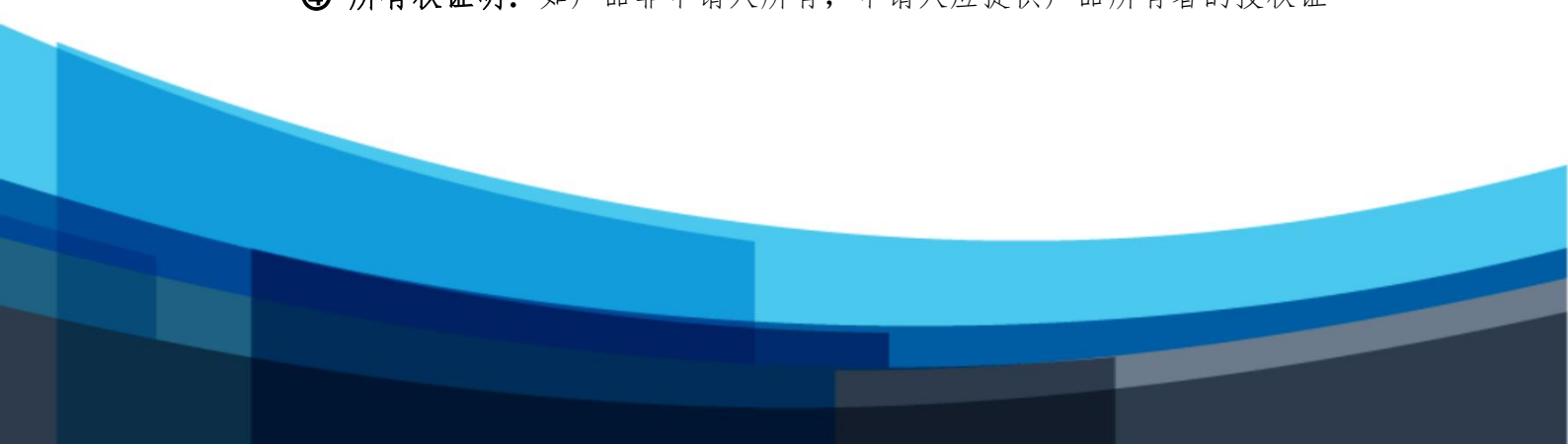
5. **用户责任（更换/退货前）：**

① **数据备份与清除：** 用户必须自行备份并清除服务器中存储的所有数据、程序及敏感信息。芯企典及其服务商不承担任何数据备份、恢复或保密责任。

② **移除非保修物料：** 卸下所有不属于原厂配置或不在保修范围内的部件（如用户自购内存、硬盘、扩展卡等）。

③ **法律限制：** 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约束。

④ **所有权证明：** 如产品非申请人所有，申请人应提供产品所有者的授权证



明。

### 三、 个人信息的使用

1. 为履行保修服务义务，芯企典及其授权服务商将收集、保存和使用用户提供的必要信息（包括但不限于：联系人姓名、公司名称、电话、地址、邮箱、产品故障描述、服务记录）。

2. 这些信息将严格用于：

- 提供保修服务（诊断、派工、维修、更换、退货）。
- 进行服务满意度回访或调查。
- 通知用户有关产品安全通告、固件更新或召回信息（如适用）。

3. 芯企典可能在必要范围内将您的信息提供给关联公司或代表我们执行服务的第三方合作伙伴，并确保其遵守同等保密义务。

4. 我们将依据中国相关法律法规的要求处理和保护您的个人信息。

### 四、 责任限制

1. **赔偿范围：**如因芯企典违约或根据法律规定需承担责任，芯企典对用户的赔偿责任仅限于用户因产品故障所遭受的**实际直接经济损失**。

2. **免责范围：**芯企典对以下情况引起的损失**不承担**责任：

- 超过用户购买该故障产品/部件实际支付金额的损失。
- 任何获取替代服务器、软件、服务、技术支持或权利所产生的成本和费用。
- 数据丢失、损坏或泄露；业务中断；利润损失；商誉损失；（此条

对服务器用户至关重要，需重点突出）

- 因服务中断、延迟导致的任何损失。
- 间接损失、附带损失、后果性损失或惩罚性赔偿。

3. **适用性：**此责任限制同样适用于芯企典的授权产品销售商和服务商。此条款是芯企典及其授权方承担赔偿责任的最高限额。本责任限制仅在法律允许的最大范围内适用，不适用于法律明确规定不能通过合同排除或限制的责任（如人身伤害、故意或重大过失造成的财产损失等）。

## 五、 免除保修义务的情形

为使您的权益得到清晰保障，避免不必要的误解，对于因下列原因导致的服务器故障或损坏，芯企典**不承担免费保修义务**，用户可选择芯企典提供的有偿服务：

1. **超出保修期限。**
2. **物理损坏：**包括但不限于机箱严重变形、凹陷、撞击损伤、主板/组件烧毁、连接器断裂等明显外力损伤。
3. **非授权维修：**产品被非芯企典授权服务人员拆卸、改装、修理或试图修理。
4. **人为及环境因素：**
  - 操作失误、不当搬运、跌落、磕碰。
  - 输入电压不稳定、过压、欠压、浪涌、雷击等非标准供电环境导致。
  - 液体侵入、污染、虫害鼠咬。
  - 未按照产品规格要求的环境运行（如温度、湿度超标，粉尘过多）。

5. **使用非兼容或非标准部件/软件：**

- 安装了非芯企典认证或推荐的硬件部件（如内存、硬盘、RAID 卡、GPU 卡等）。
- 运行未经芯企典验证的操作系统、驱动、固件或应用软件导致的不兼容或故障。
- 使用非公开发行或非稳定版本的软件。

6. **不可抗力：** 火灾、水灾、地震、战争等自然灾害或不可抗力事件造成的损坏。

7. **有偿服务：** 对于上述免除免费保修义务的情形，芯企典提供有偿维修服务，收费标准由**技术服务费**（按服务等级和工时计算）+ **更换备件费**构成。

## 六、 保证（保修）范围与期限

1. **保证范围：** 芯企典保证，在正常安装、使用和维护条件下，产品在保修期内不会出现因**材料或工艺缺陷**导致的性能故障。本保证是芯企典就产品质量提供的**唯一保证**，取代所有其他明示或暗示的保证（包括但不限于适销性或特定用途适用性的默示保证）。

2. **保修期：**

- 保修期自产品**首次购买发票日期**起计算。无有效发票时，以产品出厂日期（依据序列号）起算。发票日期晚于实际交付日期的，以实际交付日期起算。

- 主要部件（如主板、CPU、电源、硬盘驱动器）通常享有 **3 年**保修（具体以产品线及销售合同约定为准），其他部件保修期详见产品说明书或官网

信息。

- 经维修或更换的部件，其保修期为原产品剩余保修期或自更换/修复之日起 **90 天**（以两者中较长者为准）。

## 七、 如何获得保修服务

1. **服务申请：** 保修期内产品发生符合保证的性能故障，用户可通过以下方式申请服务：

- 拨打芯企典官方服务热线：**[请填写芯企典客服电话]**。
- 登录芯企典官方支持网站提交服务请求：**[请填写芯企典支持网址]**。
- 联系购买产品的授权经销商或芯企典授权服务网点。

2. **服务响应：** 芯企典将根据购买时约定的服务等级协议（SLA）安排服务（如：7x24x4 小时响应，下一工作日上门等）。

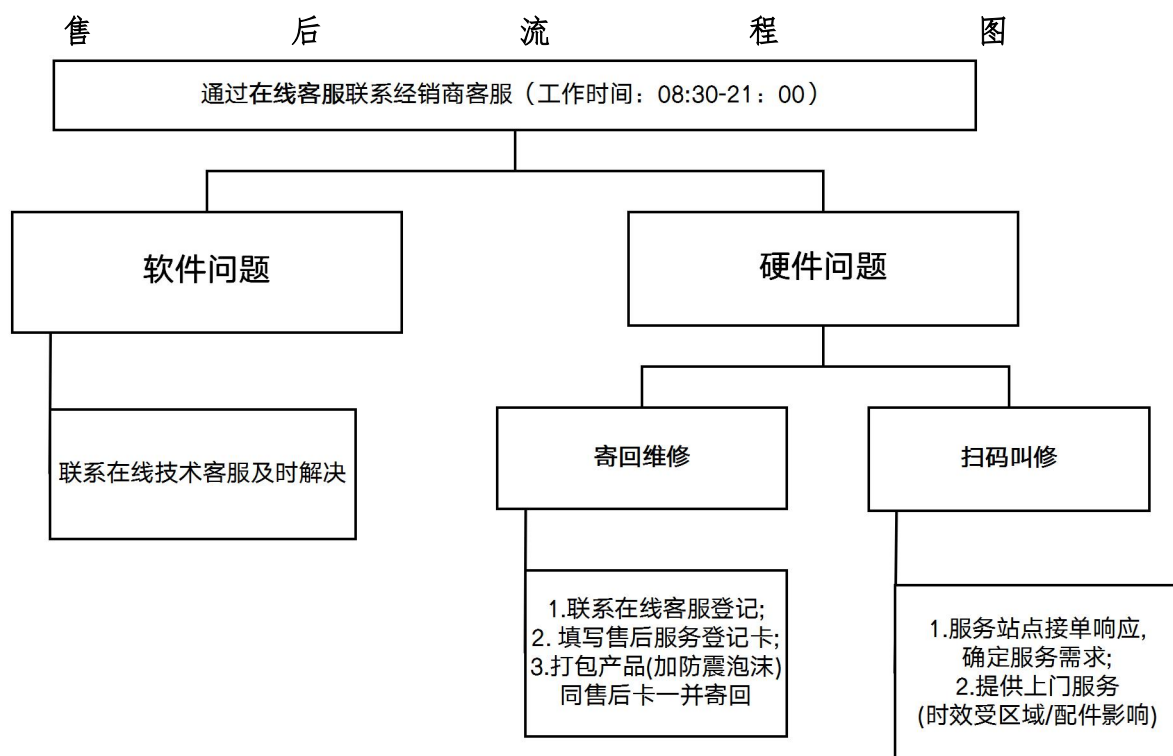
3. **用户配合：**

- 提供清晰完整的购买凭证及产品信息（序列号）。
- 遵守芯企典的服务申请流程。
- **（重要！）务必在服务前自行完成所有数据的备份与清除。**
- 提供必要的现场支持和配合（如访问权限、环境说明等）。
- 按需移除非保修部件。

## 八、 售后流程与注意事项

1. **服务周期：** 服务周期通常自故障件签收或工程师上门诊断确认后开始计算。部分部件（如硬盘）保修期以厂家政策为准。





## 2. 发回件注意事项（如需返厂）：

- 若需退换货/返修，请务必使用原包装或提供等效的专业防震包装。

严禁在原厂包装上粘贴标签。

- **服务器属于精密贵重设备，包装必须专业可靠：**

- 机箱内部需使用防震材料（如气泡垫、珍珠棉）填充固定，防止部件晃动。

- 重型部件（如大型 GPU 卡、多盘位硬盘背板）需单独加固或拆卸单独包装。

- 保护所有接口、插槽和突出部件。

- 运输造成的损坏可能影响保修受理。

## 3. 数据免责重申：



- 用户必须自行负责服务器上所有数据的定期、多重备份。
- 芯企典提供的维修或更换服务不包含任何形式的数据恢复。
- 芯企典对因产品故障、维修过程或用户未备份导致的任何数据丢失、损坏、恢复成本及相关损失概不负责。此免责声明是服务器保修的核心条款。

## 九、 最终条款

- **解释权与修改权：** 本保修条例的最终解释权归芯企典所有。芯企典保留根据国家法律法规、技术进步及服务优化需要，随时修订本保修条例的权利，修订后的条款将在官方渠道公布后生效，恕不另行个别通知。

- **争议解决：** 若本保修条例与国家颁布的有关服务器、计算机商品修理更换退货的强制性规定（如《微型计算机商品修理更换退货责任规定》及相关三包规定）存在冲突，以国家强制性规定为准。与本条例相关的争议，应首先通过友好协商解决；协商不成，任何一方可向产品购买地有管辖权的人民法院提起诉讼。

---

### 关键优化点说明（针对服务器特性）：

1. **核心原则强调“修复”与“部件更换”：** 服务器整机更换成本高昂且影响业务，因此更强调部件级维修和更换，整机更换仅作为最后手段或严重故障选项。

2. **服务等级协议（SLA）：** 明确提到了“NBD”、“4 小时响应”等企业级服务承诺，这是服务器保修的核心价值。

3. **数据安全重中之重：** 在多个关键位置（更换退货前责任、免除义务、售



后流程)反复、加粗强调用户自行备份数据和芯企典不承担任何数据责任,这是服务器与消费电子保修最显著的区别。

4. **部件兼容性与认证:** 在免除义务条款中明确列出使用非认证/非标准硬件/软件导致的故障不保修,这对服务器稳定运行至关重要。

5. **运行环境要求:** 将环境因素(温湿度、供电、粉尘)导致的损坏明确列为免除责任项,引导用户建设合规机房。

6. **保修期与主要部件:** 明确主要部件(主板、CPU、电源、硬盘)通常3年保修,符合行业惯例,并指出以具体产品和合同为准。

7. **备件类型说明:** 明确指出更换件可能是翻新件或良品件,但保证性能和功能等同,管理用户预期。

8. **返厂包装要求:** 详细描述了服务器返修/退货时的专业包装要求,防止运输损坏,减少纠纷。

9. **有偿服务说明:** 清晰说明了超出保修范围或免除情形的收费构成(技术服务费+备件费)。

10. **法律适用与争议解决:** 明确提及国家相关三包规定及微型计算机三包规定作为冲突时的依据,并指定争议解决方式。

11. **术语专业化:** 使用“固件更新”、“热插拔部件”、“服务等级协议(SLA)”、“RMA(Return Material Authorization, 隐含在流程中)”等服务器行业术语。

