

朴赛售后承诺书

尊贵的客户：

您好！

感谢您选择朴赛服务器，让全体朴赛人有机会为您提供贴心服务！我们承诺以一丝不苟的态度和专业的服务精神感谢您对朴赛服务器的信任和支持！为更高效解决您的问题，请您务必仔细了解以下服务内容。

一、提示：

- 1) 本保修服务条款适用于朴赛和朴赛分公司所销售的服务器及关联产品；超条款范围的保修服务以朴赛授权的销售员或售后工程师与您达成一致的服务方案为准。
- 2) 签收产品后务必打开服务器盖板检查内部是否有因防震而包装的填充物，请先取出填充物后再开机运行。

二、保修服务条件

- 1) 请您交接产品时务必验收产品质量，收货后发现的瑕疵或故障（不包含使用后才发现的产品内部缺陷）推定为非朴赛公司造成的过错。
- 2) 针对非朴赛公司销售的产品，朴赛公司不提供服务，如有服务需求请与销售员联系和协商。
- 3) 针对销售员或朴赛经销商提供的本条款之外的服务政策，朴赛公司不承担相关责任；您应向该承诺的分销商或个人索要书面证明，以保证您的被服务权力。
- 4) 保修期计算方式为：自您签收完产品的次日起 3 年质保，具体质保明细详见下文。
- 5) 在条件允许的情况下，朴赛会选择通过网络、电话、微信、QQ 等远程方式来沟通和诊断故障以达到帮助您解决问题；如无法解决会安排售后工程上门维修或更换相关部件解决问题；如解决方案超出本承诺书服务范围，您需承担相应的服务费用。

三、保修服务政策

- 1) 如何获得保修服务？
 - ① 可拨打朴赛公司服务热线 400-000-1773
 - ② 可发送邮件至 <http://mail.porser.com>
 - ③ 可登录朴赛官网获取各分公司联络方式 www.porser.com
 - ④ 可联络该销售协助解决相关问题
- 2) 对接服务提交哪些信息？
 - ① 产品型号、序列号（一般位于机箱尾部上方位置）
 - ② 产品软硬件相关配置（所用系统和驱动相关信息）
 - ③ 系统错误信息和具体故障描述（有相关截图最好）
 - ④ 您的联系方式、联系单位和详细地址
- 3) 部件保修时限、时效是多少？

部件类别	服务类型
整机	3 年质保
整机	自产品签收次日起 3 个月内问题部件换新
整机	问题部件 6 个月更换备件、36 个月质保

远程服务	响应时间段	响应时效	出解决方案
热线	7*24	2H 内	含响应 4H 内
微信或其他	(9:30~17:30)	2H 内	含响应 4H 内

设备所在地与朴赛服务网点的距离	现场服务响应时效
<100 公里（同城）	确定解决方案后的 2 个工作日内达到
100~300 公里	确定解决方案后的 3 个工作日内达到
>300 公里	可协商解决

※ 因交通、天气等不可控因素导致服务人员无法按时到达的会重新与您约定服务时间

4) 保修政策适配范围有哪些?

如您所购产品存在以下情况，本保修服务政策将不再适用，您应向相关责任方寻求解决，对此朴赛公司不承担任何责任：

- ① 产品或部件超过相应保修期限
- ② 产品识别信息被涂改、撕毁等（比如序列号、产品铭牌、条码、型号等）
- ③ 错误或不正当适用导致的产品故障（如不恰当运输、不当插拔连接外部设备、跌落或受强力挤压、恶劣环境下使用如不适当温湿度/溶剂/酸碱/不稳定电压/潮湿等）
- ④ 意外因素造成的设备故障（如鼠咬、虫噬等）
- ⑤ 因自然灾害等不可抗拒的因素造成的设备故障（如火灾、洪水、雷电、地震等）
- ⑥ 因网络病毒感染/黑客攻击等造成的设备故障
- ⑦ 因非朴赛授权人员安装、维修、拆卸、更改或添加相关配置造成的设备故障
- ⑧ 使用非法产权、非标软件、非公开发行或自行研发的软件造成的设备故障
- ⑨ 产品使用中正常的脱色、老化、磨损和消耗
- ⑩ 产品故障导致的其他第三方损失
- ⑪ 其他非产品本身质量问题导致的故障或损坏

四、退货须知

产品更换或退货时应将全部产品（包括但不限于全部附件、支架、配件、材料、馈赠品等）一并进行更换或退还。[朴赛公司或销售个人另有与您达成一致的情况除外]