

算存售后保修政策

感谢您使用算存产品，为方便您使用算存产品，免除您购买产品的后顾之忧，算存将向您提供优质的服务，并依据《算存产品保修政策》向您提供售后维修服务。若出现保修范围内的硬件故障时，均可凭和购机发票，到算存官网、服务热线、邮件方式进行申请保修。

1、本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售和购买的算存产品；若您在此区域外销售或购买算存产品，建议您先与经销商或销售团队进行前期沟通，有指定团队为您服务。

2、保修期限及服务方式自您购机之日起（以购机发票日期为准），算存产品出现保修期内的故障，您可以向算存售后进行咨询，并按照下表所示的保修期限及服务方式享受算存产品售后服务。

若无法提供购机发票，保修期限会按照算存记录出厂时间加一个月作为保修起始时间。

部件类型	部件名称	保修期限及服务方式
主要部件	服务器产品内或者单独采购的主板和含SUANCUN 字样板卡（包含变更指定客户 logo 的SUANCUN 自研板卡）、电源、显卡	自购买之日起三年保修
外部设备	服务器产品内或者单独采购的 RAID 卡、风扇、散热器、附件 USB 外设（U 盘、USB 光驱等）、线材、五金、CPU、硬盘、内存、网卡；	自购买之日起一年保修

3、对于在保修的产品，算存努力实现快速维修。正常维修时间少于 10 个工作日（不包含来回运输的时间）。回到客户的运输成本会由算存支付。如果特殊运输需要，请与算存售后客服联系。

4、以下情况不属于保修范围：

(1) 超过质保期；

(2) 运输过程中发生意外损坏，包括返修运输途中发生的损坏（请与保险公司或代理运输公司联系补偿）；

(3) 在保修期内，因使用不当或人为损坏、划伤、产品变形、电子件损坏，操作不当、测试不当或产品外部原因（包括过热、过湿、断电、电涌或地震、雷击、火灾等自然灾害）导致的任何故障或者缺陷等非产品本身质量问题所造成的损坏；

(4) 表面损伤，及其因客户使用环境导致灰尘，污垢的外观磨损；

(5) 非经算存维修或授权经销商维修而擅自进行的维修造成硬件故障；

(6) 本有限质保不包括包材耗材、非算存生产的产品及附件、不在算存产品兼容性的其它硬件及软件导致兼容性问题；

(7) 使用盗版软件、未经相关领域测试认证机构认证及公开发行的第三方软件及病毒而导致故障或损坏的；

(8) 捆绑销售及非算存生产的附品；

5、有偿维修：超过质保期或在保修期内出现的人为质量问题，如产品变形，划伤，电子件损坏，操作不当等，算存不承诺给予免费维修，需收取维修过程中产生的费用：如人工费用、全程运输费用、维修中零部件的更换成本等，相关费用算存会与客户核实。

6、过保服务：上述有限质保到期后，算存可提供到期日期后一定附加服务（如延保、有偿维修或者可替代产品更换等），费用另计。如果算存确定产品不可修复，客户可选择使用整修或具有同等功能的产品更换缺陷产品。相关费用算存会与客户核实。过保付费维修产品，算存将针对此部件继续提供3个月保固服务。

7、产品具有故障而不在保修范围内运到算存维修中心修复的，发货人或发货公司将承担全部运输成本。

8、请与算存维修中心联系任何形式的特殊的保修维修的要求。

9、特别提示

(1) 为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份；算存不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任；

(2) 在您购买算存产品，销售商若会为您安装一些非算存的硬件、软件或向您作出超出本服务承诺范围的其他服务承诺，请您确认超出以上服务条款的服务承诺由承诺者自行负责兑现，并提醒您向承诺者索要书面证明，算存将不承担超出服务条款的任何服务承诺；

(3) 保修范围内通过维修更换下来的器件的所有权属于上海市算存信息技术有限公司；