

Gateway 产品保修手册

尊敬的用户:

您好!

感谢您购买 Gateway 台式机电脑产品!

我们会不断完善提高服务质量,为您提供更优质、高效、专业的售后服务。

本保修手册包括“保修服务条款”、“标准保修承诺”、“特别提示”、“三包服务承诺”、“服务与支持”,为了保护您的合法权益,我们建议您在购买产品后仔细阅读本保修手册全文,详细了解 Gateway 为您提供的服务内容及获取方式。

以下保修服务条款内容,仅适用于用户在中华人民共和国境内(香港、澳门、台湾除外)通过正规渠道购买的 Gateway 电脑产品。

保修服务条款

1. Gateway 台式机电脑产品实行全国联保维修政策,购机用户凭有效保修凭证即真实有效的购机发货票(或复印件)和填写完整的《保修卡》在中国大陆地区任何一家 Gateway 授权维修站均可享受 Gateway 公司提供的标准保修服务。
2. 根据中华人民共和国相关部门颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》(以下简称“三包规定”)的规定,保修期限应当从购机发票开具之日起计算。所以请务必妥善保留您的原始发货票以证明您购买 Gateway 产品的日期,并在维修时与本三包卡一起出示给维修服务人员,作为您根据此 Gateway 保修条款购买并有权享有服务的证明。
3. 若用户不能提供有效的保修凭证即购机发票和三包卡,或上述保修凭证记录的产品信息与产品不符,以及凭证经过涂改、信息不全、无法辨认的情况,则将以该电脑的出厂日期作为其保修的起始时间。若无法得到和确认有效的出厂日期,则 Gateway 将不能提供免费保修服务。

标准保修承诺

根据三包规定,在产品保修期限内,在正常使用状况下,用户购买的 Gateway 笔记本电脑出现性能故障或质量问题时, Gateway 公司将负责给予有限保修。

- 自保修起始之日起一年内,用户使用地位于 Gateway 授权维修站所在城市市区范围内,当台式机电脑发生硬件类故障时, Gateway 可提供有限现场服务;(具体现场服务范围请咨询 800-810-9685 400-811-7118 或当地 Gateway 授权维修站)
- 按照三包规定,电脑自售出之日起 15 个自然日内出现性能故障,用户可选择维修或通过原购买渠道申请整机更换。若外观出现人为损坏,或者出厂标配的附件、包装出现缺失或损坏,将不能享受更换服务, Gateway 授权维修服务机构只能提供维修服务;
- 台式机电脑主要部件包括主板、CPU、内存、硬盘、电源、显卡保修三年;
- 台式机电脑显示器保修一年;
- 鼠标、键盘、光驱、音箱、耳麦、摄像头等附件保修一年;
- 预装软件保修一年;
- 随机附送软件保修三个月;
- 经维修后的机器或部件若距离相应免费保修时限结束时间不足三个月,则维修或更换的部件自更换之日起享有三个月保修;
- 详细保修时限请浏览产品网站 www.cn.gateway.com 查阅;

特别提示

1. Gateway 提醒您**日常使用中和维修前请将电脑中的重要信息进行备份，以免数据丢失**。根据三包规定，产品故障的判断是以在产品使用说明书规定状态下，以出厂时的标准软硬件环境为准。Gateway 及授权维修服务机构维修或检测电脑故障时，会对软件系统进行恢复，用户应对数据的安全性负责，在维修或检测前自行对数据、程序进行妥善备份。Gateway 及授权维修服务机构不承担因数据、程序或存储介质的损坏或丢失造成的责任。
2. 以下情况不在免费保修范围内，Gateway 不承担免费保修义务：
 - 整机或部件已经超出标准保修承诺的免费保修期限；
 - LCD 液晶屏表面人为原因划伤、漏液、破裂；
 - 用户未按产品使用说明书要求，错误安装、保管及使用造成的产品故障或损坏；
 - 不能提供有效保修凭证，且无法得到和确认有效出厂日期；
 - 保修凭证和购买凭证被擅自涂改；
 - 非 Gateway 授权指定服务机构及人员的安装、修理、改装、更换部件、拆卸等行为造成的机器故障或损坏；
 - 因使用非 Gateway 部件导致的机器故障或损坏；
 - 因意外因素或人为原因（包括但不限于计算机病毒、操作失误、不正确的连接、划伤、腐蚀、跌落、磕碰、洒入液体、挤压、输入不合适的电压等）导致的机器故障或损坏；
 - 因运输、托运造成的故障和损坏（请与相关承运人或保险公司联系解决）；
 - 因使用非标准或未公开发行的软件造成的机器故障或损坏；
 - 因不可抗力（包括但不限于自然灾害等）原因造成的产品故障或损坏；
 - 其他非 Gateway 机器、部件本身质量问题导致的机器、部件故障或损坏（用户能提供国家指定鉴定部门出具的具有法律效力的检验或鉴定报告，且报告中认定是 Gateway 责任的除外）；
 - 随机附赠软件的安装与使用问题和介质的损坏；
 - 此 Gateway 保修条款中未包含的所有用于解决使用问题的服务；
3. Gateway 保修中的所有条款均不应限制或排除 Gateway 与死亡、人身伤害或其它可归因于 Gateway 的伤害相关，而且根据适用的产品责任法律可补偿的责任。据此：
 - Gateway 对任何后果性损害或基于利益损失、商业损失或不便带来的损害不承担任何责任；
 - 在任何情况下，Gateway 对您的责任将不超过您就本计算机所支付的金额；
 - Gateway 对计算机，包括质量满意担保或对任何目的或特定目的的适用性不作任何其它明示或暗示的担保。
4. 特别说明
 - 性能故障是指在出厂标准配置下，在产品使用说明书规定状态下，经维护不能正常启动、死机。
 - 所有被更换的电脑或部件的财产所有权归 Gateway 所有。

三包服务承诺

本条款仅针对消费者用户

1. 对于消费者购买的 Gateway 电脑, Gateway 承诺遵循中华人民共和国有关部门颁发的《微型计算机修理更换退货责任规定》(以下简称《规定》), 为用户提供电脑三包服务。
2. 在适用的保修期内, 消费者用户在按照产品使用说明书正常使用的情况下, 产品出现三包规定中包含的材料、工艺缺陷或者性能故障问题, 请致电中国区维修服务支持热线 800-810-9685, 400-811-7118, Gateway 将按照《规定》细则, 为用户提供包修、包换、包退服务。
 - 电脑自售出之日起 7 日内, 电脑主机、外设出现《规定》中《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障时, 消费者可以选择免费退货、换货或修理。
 - 电脑自售出后第 8 日至第 15 日内, 电脑主机、外设出现《规定》中《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障时, 消费者可以选择换货或修理。
 - 在整机三包有效期内, 电脑主机、外设商品出现《规定》中《微型计算机商品性能故障表》所列性能故障, 经两次修理, 仍不能正常使用的, 凭修理者提供的修理记录, 由销售者负责免费为消费者调换同型号同规格的商品; 同型号同规格产品停产的, 应当调换不低于原产品性能的同品牌商品。
 - 在整机三包有效期内, 符合本条第 1.2.3 款规定的换货条件的, 销售者有同型号同规格的商品或者不低于原产品性能的同品牌商品, 消费者不愿意换货而要求退货的, 销售者应当予以退货, 并按本规定《实施三包的微型计算机商品目录》规定的折旧率收取折旧费。折旧费的计算日期自开具发货票之日起, 至退货之日止, 其中应当扣除修理占用和待修的时间。
3. 符合退换条件的, 用户在办理退、换电脑时, 必须保证所有包装、随机资料、随机软件、附件等完好, 电脑外观无损伤, 如有缺损, 销售单位将要求消费者照价赔偿缺损部分(退换电脑货物清单具体见装箱清单和配置清单)。

服务与支持

- 产品介绍及在线支持网站: www.cn.gateway.com
- 技术支持及售后服务热线: 800-810-9685
手机用户或未开通 800 地区用户拨打 400-811-7118
- 工作时间: 周一至周五 9:00-18:00 法定节假日除外(个别地区工作时间可能不同)
- 本保修手册描述的保修及服务内容在中国大陆地区由神州数码公司提供。

