

Gateway台式机电脑服务政策

(适用于2010年1月1日(含)之后生产的产品)

台式机电脑产品质保说明

1. 台式机电脑：整机三包有效期1年。
保修36个月的硬件包括：CPU、内存。
保修24个月的硬件包括：主板、硬盘、显卡、电源、软驱。
保修12个月的硬件包括：读卡器、光驱、DVD、CDRW、键盘、鼠标、其它板卡等其余部件。
2. 随机光盘、随机赠送的微型计算机商品等保修3个月。
3. 维修服务方式：第一年硬件故障上门服务，第二、三年送修。
台式机全国统一叫修电话：400 700 9888
电话服务时间：周一～周日9：00-18：00,国家法定节假日除外；当地手机及固定电话资费同当地市话费，如手机不在开通地，请使用当地固定电话拨打。
4. 保修起始日：为有效发货票购机日期。如无法提供有效发票，则以本公司系统中记录的生产日期延后2个月作为保修起始日。
5. 有效发货票是重要的保修和三包服务凭证，为保障您的合法权益，请您在购机时务必向经销商索取正规发票，即国家税务局标准发票。发票上应清楚写明产品的品牌、型号、序号和销售日期，并盖有经销商正式印章。将发票与质保书放在一起，会给您维修和咨询带来方便。

例外条款

下列情况，不属免费服务范围：

1. 不符合三包规定，不能出示本质保书或有效发货票，或经涂改，或与产品不符。
2. 电脑部件上所粘贴的条形码或易碎标签破损、缺失或与主机不符。
3. 因意外因素或使用不当造成损坏，包括计算机病毒、操作失误、进液、划伤、LCD屏漏液、破裂、搬运、磕碰、不正确插拔、异物掉入、鼠害、虫害等。
4. 正常的耗损(如：外壳，接插部件的自然消耗，磨损及老化)。
5. 使用环境不符合国家有关规定和标准(例如：3C认证等)。
6. 由非本公司授权机构、人员安装、修理、更改、添加或拆卸而造成的故障或损坏。
7. 非本公司原厂所配置的部件和软件（标准配置以本公司系统记录为准）。

8. 软件安装服务、软件故障排除或清除密码。
9. 经销商承诺的服务及附加的配置和赠品，由经销商负责服务。
10. 因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾、水灾、台风、雷击等）原因造成的故障或损坏。

电脑使用注意事项

1. 请使用正版软件及无病毒光盘/软盘，务必在使用中或维修前及时备份硬盘资料，以免文件丢失，本公司将不承担由此及维修中造成的数据丢失、备份与恢复责任。
2. 光盘软盘等介质在使用中有可能会出现损坏或数据丢失的情况，建议事先自行做好随机原配的光盘软盘的备份工作。
3. 电脑所使用的电源要加装接地线；若电源电压不稳定，应安装稳压器。若电脑处于关机状态，建议切断电源。
4. 请勿用化学溶剂等擦拭液晶显示屏。
5. 请勿自行拆卸电脑或带电插拔外部扩展设备，例如串并口设备、鼠标、键盘等。勿将有磁性之杂物置于电脑旁，以防电脑受到意外损坏。
6. 光驱保护：尽可能避免使用磨损光盘和盗版光盘，以免降低光驱使用寿命。对于吸入式光驱，请切勿使用小光盘或异形光盘，以免无法取出。
7. 电脑保护：磁盘在读写操作时，请勿移动电脑，此时硬盘容易受损。电脑存放或移动时切勿受外力挤压或碰撞，以免造成外壳损伤，LCD屏表面划伤、漏液、破裂以及局部显示白斑等。
9. 其它未尽事项，请参见随机的用户手册、产品使用说明及附录等。
10. 若电脑有不正常情况发生，请勿继续使用，并持质保书及三包凭证和有效发货票尽快与本公司授权服务站、经销商或客户服务中心联系。
11. 送修前，请先做好数据备份，关闭BIOS密码及系统密码，卸除非标准配置部件，如光盘、数据卡等。

特别说明

1. 除以上所列服务条款之外，本公司不承担任何及一切明示或隐含的保证，如国家另有适用法律明确规定，本公司将遵照法律执行。
2. 本公司不需要就使用本公司产品或任何本公司提供的软件所导致的特别的、附带的或相应的损失负责，包括但不限于营业损失、盈利损失或其他损失。本公司只承担国家适用法律要求必须承担的责任。
3. 在任何情况下造成的以下损失，本公司不负任何责任：
(1) 客户的产品丢失产生的损失。

(2) 数据资料、程序等无形财产的损坏、丢失而造成的损失。

(3) 第三方向客户提出赔偿要求所造成的损失。

4. 在质保承诺中提及的部件不应理解为客户所购买产品配置的描述，产品配置应根据客户购买的具体机型以及装箱单为准。
5. 购机发票和质保书及三包凭证是双方履行法定“三包”的重要凭证，请妥善保管，遗失不补。本质保条例仅在中国大陆有效。如有疑问，请向本公司咨询。
6. 如以上质保条例与随机质保书所承诺的保修服务有差异，以随机质保书所承诺的保修服务为准。