

H3C 公司产品标准保修政策

定义：本政策中所述的“保修期开始日期”指（1）产品从杭州华三通信技术有限公司（以下简称“H3C”）生产部门交付的日期；或（2）对于通过 H3C 公司认证代理商/经销商购买的产品，该日期不晚于 H3C 公司交付之日 90 天。

一、保修条款

H3C 公司软件、硬件的保修期均指自保修期开始日期起，若干天以内。

1、软件保修期为 90 天。在符合产品说明的正常使用情况下，保修期内出现软件不符合产品说明书所述软件功能标准、或软件介质出现工艺或质量问题，H3C 公司为客户免费更换软件介质或修复软件缺陷。对缺陷软件，H3C 公司有权决定采用补丁软件进行维修、提供升级软件予以更换或以退款方式进行处理。

2、硬件保修期为 1 年。在产品说明书所述正常使用条件下，保修期内硬件出现工艺或质量问题，H3C 公司接到申请后提供返厂维修服务，周期为 H3C 公司维修中心收到设备后 30 天。H3C 有权决定对故障件进行维修或更换处理，如果进行更换，则更换件可能是新设备或者为具有同等类别、功能、质量的修复品，更换下来的故障件归 H3C 公司所有。H3C 公司将尽力使客户能在 30 天内收到修复的设备，实际时间受客户所在地的限制可能有所不同。

保修期不会因为产品的维修而受到影响，但是经维修或更换的设备，在原始保修期剩余期限内、或自修复件或更换件从 H3C 公司发货之日起三个月内享有保证，以二者中时间较长者为准。

3、到货即损的处理。在保修期开始日期起 30 天内，设备开箱时外观无损坏但在安装后四十八（48）小时内发生性能故障的设备，定义为到货即损设备。“性能故障”指设备不能按产品说明书的描述进行工作。（表面划痕或其他不影响设备功能的缺陷不包括在内）。在收到到货即损申报并进行核实后，H3C 公司将在二（2）个工作日内发出新件，对发生到货即损的设备或部件进行快速更换。客户必须在收到更换件后的十五（15）个工作日内将坏件返回至 H3C 公司，否则须按购买价格支付更换件的费用。由于运输方面的原因，中国以外地区（含香港和台湾）客户允许较长的运抵时间。

4、硬件返回流程。客户在返回坏件之前必须先获得 H3C 公司的 RMA 授权（RMA, Return Material Authorization）。客户可以通过电话或网站（URL: <http://cs.h3c.com/>）联系 H3C 公司技术支持中心以获得 RMA。技术支持中心只负责帮助客户启动相应申请流程，不提供故障诊断、配置或安装方面的技术支持，除非客户已经购买了含有远程技术支持的服务合同。RMA 号码必须清晰可靠地粘贴或标示在“坏件”的外包装上。坏件运送回 H3C 公司的相关费用由客户承担；修复件或更换件运抵客户的费用由 H3C 公司承担。如 H3C 公司检测出“坏件”可以正常工作，客户须支付所有相关运输费用。如果 H3C 公司判定所需要修复的项目不符合本条款规定的保修条件或超出保修期，客户还须按单次维修服务的价格支付费用，包括相关运输费用。

二、保修的适用限制：

（1）对于以下情况 H3C 不承担保修责任：（a）未经 H3C 公司允许，硬件或软件被修改或更换过；（b）产品没有按照 H3C 公司发布的手册中描述的方法安装、使用；（c）由于撞击、火灾、雷击、水淹、人为疏忽及自然灾害引起的损坏。

（2）H3C 公司不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客

户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。

(3) H3C 公司的保修不包含产品的安装。

(4) 附件及消耗品不在保修范围内，如随机手册、电源线、电缆、中继接口转换盒等。

(5) 摄像头和麦克风等视讯产品的独立外接设备，其保修内容请遵照原厂家的保修条款和服务，不在 H3C 自有品牌的保修范围内。

三、免责条款：(1) 除非本条款明确说明，H3C 公司不提供任何明确或隐含的保修或保证：对于特殊用途下得商业性和适用性，因交易、适用和商业交往过程中产生的保证和责任。

(2) H3C 公司不保证其软件是完全无缺陷的，不保证客户在操作该软件时不会遇到任何问题或中断。

四、赔偿：H3C 公司及合作伙伴或供应商不应因此保修条款承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的数据丢失及引起任何直接或间接经济损失。在任何情况下，包括通过合同等形式进行明确约定的情况下，H3C 公司对由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该设备所支付的金额。

杭州华三通信技术有限公司对本保修条款拥有最终解释权。在未通知客户的情况下，H3C 公司有权利对所有保证信息、产品性能和规范做必要的变更。