

新华三 IT 产品标准有限保修条款 (v1.4)

定义：本政策中所述的“保修期开始日期”指（1）产品从新华三技术有限公司（以下简称“H3C 公司”）生产部门交付的日期；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；或（2）H3C 公司完成产品安装的日期，该日期不晚于 H3C 公司交付之日 90 天。

一、有限保修条款

H3C 公司 IT 产品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，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) 硬件产品（服务器，存储类）的保修为 3 年现场服务。

- 含 3 年远程技术支持服务（包含故障处理，技术咨询等），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部件维修或更换服务。H3C 有权决定对故障件进行维修或更换处理，如果进行更换，则更换件可能是新件或者是具有同等类别、功能、质量的修复品，更换下来的故障件归 H3C 公司所有。H3C 或 H3C 授权服务商提供部件现场更换服务，但不包含现场的故障定位服务。
- 硬件产品保修期不会因维修而受到影响，若发生维修，经维修或更换的部件，从该部件被修复或更换之日起单独享受三个月有限保修，且服务级别与硬件产品相同。

3) 选件的保修为 3 年送修服务。

- 客户需要自行将故障产品送到 H3C 指定的服务机构，该服务机构将免费提供更换的部件；如果客户要求该服务机构提供上门维修工作，还须支付相关人工、物流等额外产生的服务费用。
- 安装并使用在 H3C 硬件主机中的标准选件，在主机的保修期内，可随该主机的服务级别享受保修；超出主机保修期部分的剩余保修期限，仍为送修服务；选件的保修期在任何情况下均不超过自购买该选件之日起三（3）年。

4) 到货即损的处理。

从 H3C 发货之日起 30 天或 90 天内（直销单期限 30 天，渠道单期限 90 天），在设备开箱时外观无损但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）。H3C 有权决定到货即损设备是采用部件更换方式或是整机更换方式解决。

5) 硬件返回流程。

通常情况下 H3C 工程师或 H3C 授权服务商携带部件上门进行维修，故障解决后坏件由 H3C 工程师或授权服务商带回，如果由于客户原因导致现场无法带走故障件，客户需按该部件的价格支付费用。

二、例外条款：

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；
- D. 消磁、污染或其它外部原因；
- E. 未经 H3C 公司允许，撕毁防拆标签。

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) 不负责任何普通的、继发的、偶发的或特殊的损毁。这些损失包括记录数据的损失、因恢复丢失的数据所引发的费用、利益损失以及任何产品的拆装费用、安装更换产品的费用、以及产品任何缺陷引发的维修或更换活动所涉及的任何检查、测试或再设计费用。

4) H3C 公司的保修不包含产品的安装。

5) 附件及消耗品不在保修范围内，如随机手册、电源线、电缆、假面板、确定已达到或超过其最大使用限制的 SSD 硬盘等。

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。

新华三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。