

NEC 个人电脑

用户保修及三包手册



811091002A

853-811091-002-A

尊敬的用户：您好！

非常感谢您购买 NEC 个人电脑！为保护您的合法权益，请您认真阅读以下内容。

NEC 个人电脑“三包”承诺

1. NEC Personal Products, Ltd.（以下简称“本公司”）根据所适用的中国法律与本用户保修及三包手册（以下简称“本手册”）对由本公司授权的正规经销商销售的 NEC 个人电脑（以下简称“本产品”）通过经销商、本手册 9 页记载的 NEC121 联络中心（中国）以及 NEC 个人电脑授权维修中心对您提供相关的支持、维修服务以及根据中华人民共和国消费者权益保护法提供三包服务。
2. 如果您是符合《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“消费者”，我们将按照“三包”规定 对您提供售后服务。NEC 个人电脑保修兼三包凭证（必须是原件）是您享受三包服务的重要凭证。为了保护您的合法权益，请您务必在妥善填写三包凭证后让经销商盖章，并在需要服务时出示。
3. “三包”承诺的内容：
 - (1) 自售出之日（以本产品的购货发票的发行日为准，下同）起 7 日内，本产品出现“三包规定”《微型计算机商品性能故障表》所规定的“在本产品使用说明书所规定的状态下，经维护不能正常启动、死机的”故障并经 NEC 个人电脑授权维修中心认定并且取得证明的，消费者向经销商出示该证明后可以选择退货、换货或者修理。

消费者要求退货时，在消费者将购买时取得的所有的本产品（包括所有的附属品）一次性退还经销商时，经销商应负责免费为消费者退货，并按发票记载的金额退还货款。
 - (2) 售出后第 8 日至第 15 日内，本产品出现“三包规定”《微型计算机商品性能故障表》所规定的“在本产品使用说明书所规定的状态下，经维护不能正常启动、死机的”故障并经 NEC 个人电脑授权维修

中心认定并且取得证明的，消费者向经销商出示该证明后可选择换货或者修理。消费者要求换货时，在消费者将购买时取得的所有的本产品（包括所有的附属品）一次性退还经销商时，经销商应当负责为消费者调换同型号同规格的商品；同型号同规格的产品停止生产时，应当调换与原产品具有同等性能的同一厂商的商品。

- (3) 在整机三包有效期内，NEC 个人电脑授权维修中心认定本产品出现“三包规定”《微型计算机商品性能故障表》所规定的“在本产品使用说明书所规定的状态下，经维护不能正常启动、死机的”故障并经 NEC 个人电脑授权维修中心认定两次修理仍不能正常使用的，在消费者向修理者出示修理记录时，经销商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，应当调换与原产品具有同等性能的同一厂商的商品。消费者不愿意换货而要求退货的，在将本产品退还经销商时，销售者应当予以退货。在该情况下，按“三包”规定中《实施三包的微型计算机商品目录》所规定的折旧率（0.25%/日）收取折旧费。”
- (4) “在产品部件的三包有效期内，客户将本产品送修，自 NEC 个人电脑授权维修中心受理起 30 天内，因该中心自身的原因导致无法完成修理时，NEC 个人电脑授权维修中心在将延迟原因记录在维修卡上。其后，客户通过出示发票、三包证书及维修卡，可以向经销商申请更换同型号同规格的产品。另外，在产品部件的三包有效期内，因本公司无法提供零部件，导致 NEC 个人电脑授权维修中心在受理本产品 60 天以内无法完成修理时，维修者将修理状况和未完成修理的原因记录在维修卡上。其后客户通过出示发票、三包证书和维修卡，即可向经销商申请更换同型号同规格的产品。无论何种情况，当同型号同规格的产品已停止生产时，则可更换与原产品具有相同性能的同一厂家产品。”

4. 免费保修范围

- (1) 主板、CPU、内存、LCD 显示屏、硬盘驱动器、键盘、电源适配器、电池、光驱、USB 接口、CRT 接口、散热风扇电路板、无线网卡、直流变换电路板、电源电路板、RF 接收电路板、触摸板、内置喇叭、本公司制作并预装的软件等在正常使用条件下发生故障的。但是，在以上范围中未列出的部件不属于免

费保修的对象。

- (2) 因为在销售软件时已经验证了软件介质的完好性，所以对介质不提供免费保修。
- (3) 日常使用造成电池寿命缩短的不在保修范围之内。
- (4) 个人电脑日常保养维护、备份数据、恢复丢失的数据、检查软件病毒、个人电脑本体之清洁、非本个人电脑装箱清单所列硬件设备的安装调试、消除密码等不属于免费保修范围
- (5) 所有产品的外壳、包装材料、标签等不属于免费保修范围。
- (6) 随机促销产品（如个人背包、鼠标、USB 硬盘、摄像头等）以及独立销售的个人配件的保修政策，请参考促销产品和独立销售配件的保修凭证。

5. 免费维修期限

- (1) 免费维修期限按照“三包规定”执行。具体指:整机保修一年
- (2) 主要部件（主板、CPU、内存、显示器（一体式台式电脑、笔记本电脑）键盘（笔记本电脑）、HDD、电源适配器）为二年
- (3) 电池保修一年（但日常使用造成电池寿命缩短的不在保修范围之内。）

6. 不属于免费保修范围的情况

当出现下列情况之一时，不属于免费保修的范围，为有偿修理。

- (1) 超过“三包规定”中规定的免费保修有效期的
- (2) 未按产品使用说明的要求使用、维护、保管而发生故障的
- (3) 被 NEC 个人电脑授权维修中心技术人员以外的人员拆开过或维修过本产品的
- (4) 无有效购货发票和 NEC 个人电脑保修及三包凭证的（能够证明该商品在免费保修有效期内的除外）
- (5) 擅自涂改购货发票或 NEC 个人电脑保修及三包凭证的

- (6) 购货发票或 NEC 个人电脑保修及三包凭证上的产品型号或编号与商品实物不相符合的；
- (7) 使用盗版软件造成损坏的
- (8) 因感染病毒造成损坏的
- (9) 无厂名、厂址、生产日期、产品合格证的
- (10) 因不可抗力造成损坏的
- (11) 因运输原因造成损坏的
- (12) NEC 或 NEC 个人电脑授权维修中心所贴封签损坏，硬件发生故障的
- (13) 不具有“三包”规定或本手册规定的免费保修/修理资格的其他情形的。

7. 软件维修服务

- (1) 本公司制作并预装的软件以外的软件的维修请向各软件供应商请求售后服务。本公司仅对 NEC 制作的软件承担三包责任。
- (2) 本公司对基于本产品上的软件的使用造成的任何结果（包括收入损失、商业上的损失以及其他因软件的使用造成的所有结果）不承担任何责任。

8. 有限责任

即使发生因本产品的故障或因 NEC 个人电脑授权维修中心维修服务等过失等原因造成的任何结果（包括对本产品、软件、数据造成的破损以及因此造成的直接损害），本公司承担的赔偿责任仅以本产品的销售价为上限。

特别说明

- (1) 本手册规定的三包服务、免费维修及支持服务资格的确认以消费者出示的购货发票和 NEC 个人电脑保修及三包凭证（均必须是原件）为准；
- (2) 本手册规定的购货发票必须是经销商提供的国家税务机关认可的产品购买发票(原件)，发票与 NEC 个人电脑保修及三包凭证记载的内容必须相一致。
- (3) 购货发票与 NEC 个人电脑保修及三包凭证是您获得本手册规定的服务的重要凭证，需要服务时请务必提供！如果客户无法出示购货发票和 NEC 个人电脑保修及三包凭证或购货发票和 NEC 个人电脑保修及三包凭证模糊不清、无法辨认的，则以经销商、制造商或本公司确认的该商品出厂日期为免费保修期的起算日期。
- (4) 在实施维修的情况下，返还的本产品可能被恢复到出厂状态时的配置，故请在提交维修之前，请您将重要的信息进行备份，以免数据丢失。经销商、本公司及 NEC 个人电脑授权维修中心对在日常使用或维修过程中发生的任何因数据丢失以及因此导致的客户的损失不承担任何赔偿责任。
- (5) 在 NEC 个人电脑授权维修中心维修更换的电脑或零部件，更换下来的故障电脑或故障零部件属于本公司及 NEC 个人电脑授权维修中心所拥有的资产。
- (6) 在免费维修期内更换的，除主要零部件外，其他零部件的保修期以电脑整机所剩下保修期为准。
- (7) 相关电脑的操作和设置援助，由 NEC121 联络中心（中国）实施。
（服务时间为周一至周日的 9:00~17:00。由客户负担中国国内的本地电话费）
- (8) 本产品的维修受理及维修，由 NEC 个人电脑授权维修中心进行。因客户自行送修及将本产品送来修理时，邮寄费及携带过来时的交通费等由客户负担。另外，对于为了维修本产品而在运输途中所产生的一切损失，经销商及本公司不承担任何责任。
- (9) 本手册的规定仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）由本公司授权的正规的经销商渠道销售的并由境内客户使用的 NEC 个人电脑。

NEC Personal Products, Ltd.