清华同方智慧黑板服务承诺

一、 服务范围：

1. 自您购机之日起三年内(以购机发票及三包凭证日期为准),清华同方智慧黑板出现硬件故障,可享受上门服务；
2. 本政策适用于在中国区域内（香港、澳门、台湾、西藏、新疆除外）销售使用的清华同方智慧黑板。

二、 响应时间：

为确保您的服务需求得到有效满足，当您的清华同方智慧黑板出现故障时，请您首先拨打服务热线进行咨询服务，热线号码：400-990-5090；

1. 2 小时电话响应：当接到您的报修电话时，我们的服务机构将在 2 小时内与您取得联系与您确定服务事宜；
2. 7 天*9 小时服务：清华同方认证的服务机构将为您提供 7 天*9 小时服务，节假日正常上班；
3. 一二三级城市预约 48 小时内上门服务，四五六级城市及边远地区预约上门服务；
4. 特殊情况：当您的时间不方便工程师上门服务或遇到不可抗力导致无法及时提供上门服务，服务时间以我们的工程师与您协商的时间为准。

三、 服务细则：

1. 保修凭证：您的产品在保修范围之内的硬件性能故障，均可凭该产品的《智慧黑板保修证书》（含三包凭证）和购机发票享受我们的保修服务；
2. 保修起始日期：“三包”有效期从销售者和消费者约定的送货、安装、调试全部结束之日起计算，对于不需要送货、安装、调试的，从签订购销合同之日起计算；
3. 部件保修明细：智慧黑板整机保修三年，附件保修一年
   - 显示部分：液晶屏，显示主板，显示电源板，显示转接板，遥控接收器；
   - 电脑部分（OPS）：电脑主板，内存，硬盘，电源，接口转接板；
   - 触摸部分：触摸框；
   - 附件部分：遥控器，电源线，VGA 线，USB 线，音频线等；
   - 注：内置电脑操作系统故障及软件问题不在保修范围内处理。
4. 送货、安装、调试、巡检政策
   - 对于智慧黑板的消费者，我公司提供免费上门送货、安装（不提供线材的敷设，墙体必须为承重墙）、调试、巡检服务（巡检方式：电话，每三个月提供一次）；
   - 不提供特殊墙体的安装服务（如：挂装面为玻璃、大理石、瓷片、空心墙体等）。

四、 非保修范围

属于下列情况的机器（包括部件）故障或损坏，均不在保修之列，请选择有偿维修服务：

1. 捆绑销售及非清华同方生产的附品；

2. 无法提供清华同方智慧黑板三包凭证及购机发票；
3. 整机、部件已经超过保修期；
4. 非清华同方服务机构工程师或客户本人实施维修、拆卸机器及部件造成的机器故障或损坏；
5. 因意外因素或人为原因引起的故障包括：操作失误、划伤、搬运、磕碰、市电电压不符合标准、电脑内进入异物（水或其他物品）等原因造成的机器故障或损坏；
6. 非清华同方原厂配件或因使用非清华同方电脑配件导致的故障或损坏；
7. 使用盗版软件、未经相关领域测试认证机构认证及公开发行的第三方软件及病毒而导致故障或损坏的；
8. 因自然灾害等不可抗力（如地震、火灾）等原因造成的故障或损坏。

五、 特别提示

1. 为保证您的数据安全，请您及时对您认为重要的数据自行备份；清华同方不负责提供数据备份及恢复服务，也不承担相应的法律责任；
2. 本保修条款范围内的产品及其部件，经同方认证服务机构维修后，在保修期限内继续享有清华同方所承诺的服务；
3. 在您购买清华同方智慧黑板产品时，销售商可能会为您安装一些非清华同方的硬件、软件或向您作出超出本服务承诺范围的其他服务承诺，请您确认超出以上服务条款的服务承诺由承诺者自行负责兑现，并提醒您向承诺者索要书面证明，清华同方将不承担超出服务条款的任何服务承诺；
4. 显示屏是易碎品，严禁磕碰、摔落。显示屏外壳及显示屏上出现明显的磕碰、划痕以及屏幕出现碎、裂痕迹，都将视为外界因素造成损坏，不享受免费保修；
5. 保修范围内通过维修更换下来的器件的所有权属于同方股份有限公司；
6. 当本承诺条款与国家三包政策不符时，以国家三包政策为准。