

科拉德客户服务政策

欢迎购买科拉德产品及服务！

此服务条款仅适合中国大部分城市，中国的港、澳、台地区以及等其他国家地区的售后服务事宜将依据科拉德海外、当地服务政策执行。集成商销往上述及海外地区的科拉德特殊配置、客制化等产品原则上由集成商负责返回中国，依本服务条款执行。

一、产品标准保修信息

1.1 免费保修保修服务标准见下表：

产品类型	名称	保修期(月)	服务方式	服务时效	保修期内享受免费服务项目	备注			
标准机	工控机	12个月	送修服务	送修时效：保内 5 个工作日，保外 10 个工作日；（修复并寄出）	7*24H 技术线；电话服务；网上服务支持；寄件服务；全国联保；	1、保修起始日期以出厂日期为准。 2、整机显示屏风扇、开关均只免费保修一年。 3、所有促销品不退不换，促销品免费保修期限以实际公布为准。 4、客制化产品保修以协议为准，协议未定义按普通整机保修，不提供退换货服务。 5、公司所有产品（包括定制化产品）内部集成锂电池组，质保期均为6个月。			
	无风扇工控机	12个月	送修服务						
	嵌入式工控机	12个月	送修服务						
	工业平板电脑	12个月	送修服务						
定制品	防水平板电脑	12个月	送修服务				送修时效：保内 5 个工作日，保外 10 个工作日；（修复并寄出）	7*24H 技术线；电话服务；网上服务支持；寄件服务；全国联保；	1、保修起始日期以出厂日期为准。 2、整机显示屏风扇、开关均只免费保修一年。 3、所有促销品不退不换，促销品免费保修期限以实际公布为准。 4、客制化产品保修以协议为准，协议未定义按普通整机保修，不提供退换货服务。 5、公司所有产品（包括定制化产品）内部集成锂电池组，质保期均为6个月。
	手持平板电脑	12个月	送修服务						
	加固笔记本	12个月	送修服务						
	其它定制类	12个月	送修服务						

备注：

- A. 标准机是按科拉德官网上指定的型号，不做任何的变更可直接出货的。
- B. 定制品是科拉德原先没有的机器、配置，根据客户的应用需求做改动后衍生新机型的。

1.2 保修凭证

为便于客户报修，科拉德将产品序列号作为保修凭证，无需客户提供购机发票或保修卡。没有保修凭证的产品，不能享受科拉德保修和服务。用户可凭“产品序列号”通过科拉德客服热线、科拉德官网、科拉德官方QQ、电话查询保修期。

二、服务方式

2.1 电话服务

科拉德为客户提供终身免费的电话技术支持服务，客服热线 0755-8528 6060，13823732621。服务热线为7*24 小时服务。为保证服务质量，客户与客服热线的通话可能会被录音。

2.2 送修服务

送修服务是指客户可以把机器或其故障部件寄送至科拉德客服维修中心进行维修。

2.21 送修服务范围

科拉德生产制造的整机产品和部件产品都享有“送修服务”。送修前请务必通过 0755-85286060, 13823732621 热线进行咨询, 根据客服热线指引获取《售后报修单》并寄修至所属区域的维修中心, 所在区域无维修中心的, 寄往工厂进行维修。

不在免费保修期限内由科拉德生产制造的原装标准品或非标品机器, 如需送修, 请先与维修中心联系, 科拉德提供收费维修。保修期外整机中 CPU、硬盘、内存、电池等不接受送修。

2.22 送修服务处理时效

科拉德承诺: 从收到送修品起, 保内 5 个工作日, 保外 10 个工作日之内修复并寄出; 外购部件维修周期为 30 天。如果需要加急维修, 请与维修中心联系。客户可通过科拉德 0755-85286060 热线或科拉德官方网站查询维修进度。

2.23 费用和运输方式

送修服务中, 保内送修运输费用由发件方承担, 科拉德客服维修中心采用与客户送修时相同或更高等级的运输方式寄返修复品。若客户使用运费到付方式送修, 科拉德将要求客户在送修品返回前支付该运费(或与本次送修的维修/物料费用一同支付), 客户未支付前, 该客户所有的报修与送修将被暂停处理。保外送修往返运输费均由送修方承担。

提醒: 因运输造成的物理损坏, 由发件人与承运方联系解决。

2.24 送修服务重修保证

送修服务的产品, 自科拉德客服维修中心送返(以发货运单日期为准)之日起, 若产品出现同样问题且不属于使用不当或物理损坏的, 科拉德客服维修中心将提供三个(自然)月的重修保证。

2.3 寄件服务

若属于零部件故障或损毁, 经科拉德客服中心确认客户拥有自行更换的能力时, 将会采用“寄件服务”的方式处理, 寄件服务的具体细节(如到达时间等)将由科拉德服务工程师与客户进行确认。

从客户签收寄到的备件起, 原故障件的所有权归科拉德所有, 请配合及时返还故障件。寄件服务中寄送的运费由科拉德承担, 故障件返回的运费由客户承担。

三、报修及处理流程

3.1 报修

客户可拨打科拉德客服热线 0755-85286060 或通过科拉德官网、科拉德QQ在线报修方式直接报修。其他途径或由他人代转的报修方式均有可能造成信息传达途中的延误或错讹。为保证客户得到及时的服务, 建议客户使用如上报修方式与科拉德客服联系。报修时, 需提供“产品序列号”和故障现象, 只有提供了产品

序列号和故障现象的报修，才被视为有效报修。

3.2 服务处理方式

科拉德客服中心在受理客户报修时，会根据报修产品所具备的服务方式安排。科拉德客服中心将以“最快速度、最便捷的方式”为原则来安排合适的处理网点和处理方式，包括：送修服务、寄件服务。

3.3 服务进程控制

科拉德客服中心将全程追踪各项服务，包括现场进程、处理结果、及费用结清等，客户可通过科拉德客服热线和科拉德官网查询服务进度。如客户在报修及接受服务的过程中遇有任何问题，请与科拉德客服热线联系。

四、开箱不良保障

客户购买科拉德部件产品或原装整机产品，从出货之日起一个月内，若第一次开箱检验或使用时发现的外观、功能问题，请联系科拉德客服热线0755-85286060或通过网站在线报修反馈，申请以开箱不良处理。提醒：客制化产品的开箱不良处理，不提供新品不良退换货。

五、科拉德免责声明

以下情况科拉德认为属于“物理损坏”或“使用不当”，科拉德无法为此类情况之产品提供免费的维修服务，客户需为“物理损坏”或“使用不当”额外支付服务、差旅和备件等费用。

- 一、供电系统异常、接地不良、雷击导致的故障或产品损毁；
- 二、因使用或保养不当造成的故障或损毁，包括但不限于液体注入、外力挤压、坠落受损、腐蚀、机器积灰等；
- 三、消耗材料（如电池类、外壳、接插部件、防尘网、螺钉等）的自然消耗、磨损和老化；不按《我司计算机锂电池安全使用规范》。
- 四、产品曾被改装并使得产品外观及性能发生改变，包括但不限于钻孔、飞线、涂抹三防漆等；
- 五、超出双方签署合同所承诺规格参数值使用，并致使产品出现故障或损毁；
- 六、软件（此指非科拉德开发或裁剪的软件）故障（如感染病毒）导致的产品不能正常工作。

配件类（硬盘、电源、CPU、内存）出现私自拆装、改造，标签刮伤、撕毁，螺钉螺纹磨损、缺少，外观损坏等情况，科拉德无法提供免费的维修和更换等服务，客户需额外支付服务费用。