

尊敬的客户：

您好！

承蒙您惠购浙江大华产品，谨致谢意！

为了保护您的合法权益，免除您的后顾之忧，请您通过正规渠道购买浙江大华产品，浙江大华向您做出产品的标准保修服务承诺，并在您需要时依此向您提供以下服务：

一、三包服务

1)包修

保修期内浙江大华为客户免费维修或更换属产品质量原因损坏的零部件。保修期外，不管是人为因素还是自然损坏造成的零部件损坏，浙江大华进行零部件更换或维修时，只收取成本费。产品维修时，请提供产品保修卡。

2)包换

自购机之日（以购机原始凭证上的日期为准，下同）起 90 日内（含），浙江大华产品在产品说明书规定环境下，出现非人为的、不符合“产品说明书”以及国家相关质量检测标准的硬件性能故障时，用户有权利选择更换或维修。如果选择更换，需携带故障机及购机原始凭证到浙江大华授权服务网点，浙江大华授权服务网点将免费更换同型号同规格的产品或故障配件；如果同型号同规格的产品或配件已经停产，将更换不低于原产品性能的产品或配件。

特别提示：

- 根据具体购销合同，以特价销售的产品不享受包换服务；
- 演示机特价转销售的，不享受浙江大华更换机的相关政策；
- 智能锁系列产品包换期限为自购机之日起 30 天内（含）
- 智能家居系列、乐橙系列产品包换期限为自购机之日起 15 天内（含）；

3)包退

自购机之日起 7 日内（含），浙江大华产品出现不符合“产品说明书”以及国家相关质量检测标准的性能故障时，用户有权选择退货、更换或维修。如果选择退货，需携带故障机及购机原始凭证到购买机器的销售商处，由销售商免费为用户办理退货。并按照购机时价格（以购机原始凭证价格为准，下同）一次性退清货款。

特别提示：

- 根据具体购销合同，以特价销售的产品不享受退货服务；
- 演示机特价转销售的，不享受浙江大华更换机的相关政策；

4)属下列情况之一的，浙江大华不提供三包服务：

- 超出三包有效期限的；
- 未按产品使用的要求使用、维护、保管而导致故障或损坏的；
- 因使用盗版、非标准、自编或第三方未公开发行的软件导致产品不能正常使用的；
- 因坠落、挤压、高温、腐蚀、异物进入、不良用电环境等非正常原因而导致故障或损坏的；
- 因自然灾害、战争等不可抗力因素而导致故障或损坏的；
- 因未经授权维修机构及其人员确认的自行拆卸、修理、安装造成产品故障的；

- 无厂名、厂址、生产日期、产品序列号、产品合格证、产品保修卡的，或产品序列号及标贴模糊不清、破损、无法辨识的；
- 凭证上的产品型号或编号与产品实物不相符合的；

二、标准服务承诺

1) 保修期限

自购机之日起（以购机原始凭证的日期为准），产品将根据所签订的购销合同条款享有保修期内免费保修权限。超过保修期后，浙江大华将按照《浙江大华有偿服务收费标准》提供有偿维修服务。

产品主要包括主机、消耗性部件和配件两大部分，其具体的保修期限详见《浙江大华产品标准保修期限列表》；

重点说明：

- ① 原始购机凭证日期与生产时间存在差异时，以原始购机凭证日期为准；
- ② 随机促销产品以及独立销售的或非标配类的产品的保修政策，请参考促销产品和独立销售的或非标配类的产品对应的保修凭证；
- ③ 特殊项目产品保修期以购销合同为准；
- ④ 包装箱类不在保修范围之内；
- ⑤ 演示机特价转销售的，不享受浙江大华更换机的相关政策，保修期限以购销合同为准。

2) 服务方式

（1）全国联保，就近服务

浙江大华产品实行全国范围联保。无论您在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）任何地方购买并使用浙江大华产品出现保修范围内的故障时，均可凭本产品的保修凭证和购机发票，到浙江大华服务网点以及授权维修机构获得维修服务。为获得便捷、高效的服务，建议您选择距离您故障机最近的浙江大华服务网点以及授权维修机构获得服务。

（2）客户咨询服务

如果您在使用中有问题需要咨询时，欢迎您拨打浙江大华售后服务热线：400-672-8166，或登录浙江大华网站：www.dahuatech.com 获取服务网点的电话。

（3）快速解决方案

在产品购买后，当您使用的浙江大华产品出现故障时，请您优先拨打浙江大华服务网点以及授权维修机构的联系电话，浙江大华服务网点以及授权维修机构的工作人员将在接到您的报修请求后的两个小时内与您电话联系，确认解决方案。

（4）5天 * 8小时工作制

浙江大华服务网点以及授权的维修机构的正常营业时间是：每周一至周五，每天8小时，节假日休息。

（5）报修流程

当您所使用的浙江大华产品出现异常时，请首先通过电话、邮件等方式与供应商、浙江大华本地技术支持工程师或浙江大华售后服务热线联系，我们的专业服务人员会通过电话向您了解产品信息及故障表现，帮您做初步判断，请予以积极配合；如确认为硬件故障，请按服务人员提供的详细地址，送往或寄送（寄送费用由寄送方承担）到指定的浙江大华服务网点或浙江大华授权维修机构进行维修，我们将根据保修卡

上的信息及故障情况诊断是免费维修还是有偿维修服务，若为有偿维修，我们维修工程师在判断出维修收费标准后通知您，在征得您同意后再进行进一步的维修。

保修期内产品出现故障，特殊情况不能影响监控系统正常运行时，浙江大华服务网点或浙江大华授权维修机构可考虑是否立即给您发送一个替换产品或配件，提供替换产品或配件前，请提供详细的产品型号、不良部件、您的公司名称、联系地址、联系人员等信息，并且您在收到替换产品或配件的一周内，将故障产品或配件返还给浙江大华服务网点或浙江大华授权维修机构，否则，您有责任按零售价支付更换产品或配件的费用，而且后续不再享受更换服务。

三、注意事项与特别提醒

注意事项

- 本文件公布的热线号码，可能根据电信网络或其他客观因素的变化有所变更。请以浙江大华官方网站最新公布的咨询电话号码为准。

- 个别非嵌入式操作系统的产品因使用过程中感染病毒造成损坏的，浙江大华不提供免费三包服务。

- 浙江大华所作的上述保修承诺，仅适用于浙江大华产品出厂时标准配置的部件和配件（参见装箱单，硬盘除外）。您在购买产品时，销售商给您安装的一切非浙江大华部件或配件，由销售商自行保修，销售商向您做出的所有额外承诺，浙江大华将不承担责任；请您在购买本产品时向销售商索要书面证明，以保证销售商对您额外承诺的兑现。

- 浙江大华将在本标准服务承诺范围内为您提供规定的保修服务，如果您有超出本标准保修服务承诺的其他服务需求，请选择浙江大华服务网点以及授权维修机构的有偿服务。

- 如果国家法律法规就售后服务另有规定的，浙江大华将按照国家法律法规向您提供售后服务；对于因依法可归责于浙江大华的故障给您造成的损失，浙江大华或浙江大华销售商将根据其与您的合同以及国家相关法律、法规的规定承担相应的责任。

- 购货发票、保修凭证和装箱单是您获得服务的重要凭证，请您妥善保管。在浙江大华服务网点以及授权维修机构为您提供保修服务时，请您务必出示相关凭证。

- 经浙江大华服务网点以及授权维修机构维修后的产品整机及其部件，继续享有本标准维修服务承诺。维修部件如自修复之日起距免费保修期结束不足三个月的，浙江大华承诺将该部件的免费保修服务期限延长至自修复之日起三个月止。届时，请您出具有效的维修记录。

- 在您日常使用过程中，或在每次接受服务之前，请您务必及时将您认为重要的信息进行备份，以免丢失。浙江大华不负责赔偿使用或维修过程中任何因数据丢失而导致的损失。

- 在免费保修期内，浙江大华服务网点以及授权维修机构为您更换整机或故障部件后，原机器或故障部件由浙江大华服务网点以及授权维修机构收回并享有所有权。

- 寄送前，请妥善包装，注意防震，谨慎选择寄送方式和运输商并购买运输保险，浙江大华不承担您在邮递过程中所造成的任何损失。

特别提醒

- 本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）的浙江大华产品。

- 本承诺中未列明的条款，按照《三包规定》及相关消费者权益保护法的规定执行。

- 本承诺由浙江大华客户服务部门负责解释，浙江大华有权变更、修订本承诺。

- 在符合《三包规定》的前提下，浙江大华保留对本承诺的最终解释权。

- 本承诺自发布之日起实施。

四、服务监督

为了不断完善客户服务管理和拓展新的客户服务模式，浙江大华欢迎每一位客户对我们的服务进行监督，或提出改善建议。浙江大华的服务监督联系方式如下：

联系部门：客户服务部

服务电话：400-672-8166

服务邮箱：support@dahuatech.com

公司网站：www.dahuatech.com

联系地址：杭州市滨江区滨安路 1199 号

浙江大华

2016 年 9 月 1 日