

硅基大陆 SiLAND 服务器产品标准保修承诺

(本文件自 2022 年 7 月 1 日起生效)

尊敬的客户：感谢您选择硅基大陆产品和服务！就本文件项下产品，我们将向您提供以下保证和保修服务。本文件所称的“您”是指购买产品的任何个人或机构。

1.0 适用产品

本文件适用于相关《产品保修信息》（见后面说明）所列产品（统称为“产品”）及其出厂配置的部件、辅件和外部设备及其他物料（统称为“部件”）。其他非属此范围的产品或部件（如促销品、赠品及其他出厂后附加的部件等），其保证和保修服务均按其各自独立的保修条款执行。

2.0 保证

如产品在正常使用和维护条件下，因材料、工艺或制造问题导致性能故障，在保修期内，我们将按本文件规定为您提供修理、更换或退货等保修服务。性能故障按法定保修（即“三包”）的相关规定解释。“正常使用和维护条件”是指产品的安装、使用、维护、保管、运输等符合使用说明要求，并用于合理的预期目的或用途。“影响正常使用”是指产品不能实现其合理预期应当提供的功能。**除事先声明或依法或依约定应由您负担费用外，我们不就保修服务向您另外收取费用。以上是我们就产品质量和服务所做的全部保证，无其他明示或默示的保证。**如销售商或其他任何第三方对您有额外承诺，您应向这些第三方要求兑现，硅基大陆对此不承担责任。

3.0 保修期

3.1 产品及部件的相应保修期按相关的《**产品保修信息**》执行。保修期自产品首次购买日（“购买日”）起算，购买日以购买产品的发票日期为准。如无有效发票，则保修期将自产品出厂日起算。**产品发票日期晚于产品实际交付日的，保修期自产品实际交付日起算。在任何情况下，保修期起算日均不应晚于出厂日后三（3）个月期限届满日。**就保修期起算硅基大陆另有通知的按硅基大陆通知执行。

3.2 在保修范围内修理或更换后的产品或部件，在剩余保修期内继续享有保修，剩余保修期不足三（3）个月的按三（3）个月计算，但对初始保修期在一（1）年以下的产品和/或部件，在上述情况下，剩余保修期不足三十（30）天的按三十（30）天计算。硅基大陆与您签署的合同或适用于您的法律对此另有规定的，按该规定执行。

4.0 保修解决方案

对保修范围内的产品故障，以修理为解决原则。在可行的情况下，我们可能会尝试通过网络、电话或其他远程帮助方式来诊断和解决您的产品故障。如有些问题可通过您自己安装指定的软件更新或替换件方式解决，则我们会指导您获得和安装此类软件更新或替换件。如上述方式不适用或无法解决问题，我们会按产品享有的保修服务类型安排服务。如您要求的解决方案超出法律规定的或我们承诺的范围，您需要承担相应的服务费或产品折旧费等费用。

5.0 如何获得保修服务

如需要保修服务，您可直接与产品销售商或授权服务机构联系，也可登录[硅基大陆网站](#)服务支持页面，或拨打相关产品的[服务热线电话](#)，与我们联系，由我们的服务人员为您安排服务。申请保修时，**您应提供有效的①销售发票；和②保修卡等保修凭证**，方可获得保修。在购买产品时，您应向销售商索取并妥善保管完整填写的销售发票。如发票内容与产品实际不符、被涂改或无法辨认，视为无效。产品经修理或更换的，您应妥善保管维修记录。保修卡、保修证书、三包凭证、维修记录等文件统称为保修凭证，这些文件是您有权获得保修服务的证明。如您不能提供有效的上述文件，则在我们可确认产品或部件属于保修范围的情况下，也可为您提供保修，但这不作为我们的义务。当您申请保修服务时，需要遵守我们规定的一些必要程序，包括提供必要的相关信息，遵循特定的鉴定和解决问题步骤。

6.0 保修服务提供方式

我们将按《[产品保修信息](#)》中指明的适用于不同产品和部件的“保修服务类型”所描述的方式（如客户送修或现场服务）为您提供保修服务。修理或更换后的产品和/或部件，后续保修均按当时适用的方式和类型提供服务。

7.0 服务提供方

除本文件另有明确规定外，保修服务由相关产品的[授权服务机构](#)提供。如有多家授权服务机构，建议您选择距离您地理位置最近者为您提供服务。除非硅基大陆另有指示，产品的更换或退货通常由产品销售商执行，如适用更换或退货，您应将产品送交销售商，由销售商按更换或退货流程为您更换或退货。在本文件中，销售商是

指将产品以销售或以其他方式提供给您的商户。根据本文件规定提供保修服务的硅基大陆、授权服务机构和销售商统称为“服务提供方”。

8.0 更换和退货

除非硅基大陆另有指示，否则产品更换或退货时，您应将全部产品（包括但不限于全部附件、部件、包装材料、促销品等，下同）一并退还。更换下来的产品、部件及其它物料均归硅基大陆所有。用于更换的替换件可能不是新的，但将与新品具有同样良好的性能状态，并至少在功能上不低于被替换件。但是，如可适用的法定保修规定对替换件另有要求，则在法定保修范围内，按法定保修规定执行。替换件承接被替换件的服务状态。在更换产品或部件之前，您应当：①卸下所有不属保修范围的材料，如非出厂配置的部件、改动部件等；②确保产品或部件不受任何妨碍其更换的法律义务或限制的制约；并且③如产品或部件非您所有，您应向所有者取得允许为产品提供服务的许可。

9.0 您需要做的工作

9.1 在适用的情况下，在购买产品后，我们提供服务之前，您应当：①遵守服务提供方指定的服务申请程序，例如：进行产品注册；②备份产品中的所有程序和数据或确保它们的安全；③向服务提供方提供必要的支持和配合以便服务提供方履行服务；并且④**确保所有受法律保护的个人信息的已经从产品中删除；对于任何未删除的个人信息，您需遵守所有可适用的法律。请注意：我们对您产品中所包含的任何保密、专有或个人信息均不负责。在将产品送修或退回前，您应当删除或备份产品中所有的此类信息。**

9.2 购买产品后，**请您及时核对您的产品是否需要进行产品注册**，如需要，建议您通过随机附带的产品注册程序进行注册。您也可通过登录[硅基大陆网站](#)服务支持页面，按提示注册相关信息；或通过拨打该产品**服务热线电话**进行注册。注册时您可能需要按要求提供必要的产品信息（如产品标签或装箱单上记载的产品出厂编号）和个人联系信息。

10.0 不提供保修的情况

如产品存在下列情况，本文件项下的保证和保修服务将不适用：**①产品或部件超过相应保修期；②错误或不当使用、维护或保管导致的故障或损坏，如：不当搬运；非按产品合理预期用途使用；不当插拔外接设备；跌落或不当外力挤压；接触或暴露于不适当温度、溶剂、酸碱、水浸或潮湿环境；及虫噬鼠咬或异物侵入等导致的产品或部件（如外壳、LCD 屏、接口、元器件、线路等）碎裂、锈蚀、损坏等；③由非硅基大陆授权机构或人员安装、修理、更改、添加或拆卸造成的故障或损坏；④产品或部件的原有识别信息被修改、变更或删除；⑤无有效销售发票或保修卡，但本文件另有规定的除外；⑥使用非合法授权、非标准或非公开发行的软件造成的故障或损坏；⑦因病毒感染、黑客袭击或其他恶意侵害行为造成的故障或损坏；⑧因不可抗力或意外事件造成的故障或损坏；⑨其他非因产品本身质量问题导致的故障或损坏。**遇上述情况，您应向相关责任方寻求解决，硅基大陆对此不承担任何责任。因非在保修期或保修范围内的部件、附件或软件导致产品不能正常使用的，不是保修范围内的故障，此类问题应按相关保修规定通过更新修复这些部件、附件和软件解决。产品使用过程中正常的脱色、磨损和消耗，不是保修范围内的故障。

11.0 使用个人信息

如您依据本文件申请保修服务，硅基大陆将保存、使用并处理您提供的保修问题和联系信息，包括姓名、电话号码、地址和电子邮件地址。硅基大陆将使用这些信息提供本文件规定的服务。我们可能会与您联系，进行满意度调查或通知您有关产品召回或安全问题。为此，我们可能会将您的信息发送给我们的相关机构，或提供给代表我们经营的任何实体。如有关法律机构依法要求，我们也可能会依法向它们披露相关信息。

12.0 责任限制

如硅基大陆违约或需承担其他责任，您可要求硅基大陆赔偿损失。但硅基大陆的赔偿责任仅限于您的实际直接经济损失，我们对以下各项不承担任何责任和义务：①任何超出您购买产品实际支付价款的金额；②任何有关获得替代货物、技术、服务或权利的成本和费用；或③数据损坏或丢失或使用中断或延迟导致的费用、费用增加或损失。此责任限制同样适用于硅基大陆的供应商、产品销售商和服务提供方。这是硅基大陆及其供应商、销售商和服务商共同承担的最高赔偿限额。但以上责任限制并不适用于那些依法不能通过合同放弃或限制的责任。若遇不可抗力或其它非硅基大陆可控因素导致无法按照本文件提供服务，我们将在障碍解除后尽快提供服务，但不承担其他责任。

13.0 其他权利

依据可适用法律或硅基大陆与您的合同，您可能还享有其他权利。本文件的任何内容都不影响法律授予您的不能通过合同放弃或限制的权利。如您是消费者用户（见国家标准 GB5296.1-1997 或其更新版本），则我们为您提供的保修服务，将不低于产品适用的法定保修标准。如硅基大陆与您就产品的支持服务另有书面约定，则另有约定的部分按该约定执行，但本文件其他部分仍然有效。

14.0 产品保修信息；服务支持信息

14.1 产品的保修期和保修服务类型按《**产品保修信息**》执行，您可登录**硅基大陆网站**服务支持页面，查阅相关产品的具体《**产品保修信息**》。

14.2 如需要产品的**服务热线电话**，您可向产品销售商询问，也可登录**硅基大陆网站**服务支持页面查询。相关产品**授权服务机构**的电话、地址和联络方式，以**硅基大陆网站**上公布的授权服务机构名录为准。您可通过相关产品**服务热线电话**查询距离您最近的授权服务机构。

14.3 **硅基大陆网站**的中文站点网址为：www.siland.cn。

14.4 购买产品时，您可要求产品销售商提供上述保修和服务支持信息。我们可能会以随机文件方式提供上述信息，此时随机文件的内容优先适用。**建议您妥善保留上述信息备用。**

15.0 一般条款

本文件依照中国大陆司法管辖区的法律制定和解释。本文件所称的法律，是指国家法律、行政法规、规章以及其它现行有效的法律性文件。本文件所称的“法定保

修”，是指相关商品修理更换退货（“三包”）法律所规定的产品保修义务和责任。本文件所提及的时限，按法律有关时限的规定解释。