售后服务条款

**尊敬的用户**：

感谢您购买并使用天拓明达产品！为了使我们的服务让您更满意，购买后请认真阅读此条款并请妥

善保存。

一、北京天拓明达电子科技有限公司所售产品免费保修服务条例

1.除特殊说明，所售的天拓品牌LCDKVM控制平台LCD屏幕保一年，其他部件保三年；其他系列产

品保修期为两年；保修期起始日以购买天拓明达系列产品有效凭证日期为准；

2.对产品的保修原则上采用修理方式（对产品有特殊规定情况除外）；

3.产品修理后，其保修期仍按原产品的保修期计算；

4.我公司提供常年技术支持和服务；

5.产品在保修期内出现故障(人为和不可抗力损坏除外)，我公司保证在12小时内作出反应；

6.产品保修方式为用户送修，对外地客户需要邮寄的返修产品，保修期内维修机器寄到我方的运费

由我公司承担，返回运费由对方承担或者双方协商处理。

7.在客户方发现故障，请及时与销售人员联系，经我公司销售和技术工程师确认，我方以最快的速

度提供维修或提供同型号备用机（故障严重时），备用机在故障机修好后归还。对于外地用户，返回的保

修产品时，需注明故障原因。

二、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，请您选择有偿维修服务

1. 无法提供天拓品牌产品保修凭证及购机发票；

2. 天拓品牌产品保修凭证及购机发票不全、有涂改痕迹的；

3. 产品原序列号标签有涂改、替换现象；

4. 天拓品牌产品已经超过保修期；

5. 未经天拓明达电子科技有限公司认可的工程师或其他相关人员书面允许，擅自修理、拆卸、更换、

添加元器件或配件；

6. 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、移动、磕碰、输入不合适的

电压、设备内进入异物（水或其他物品）等原因造成的机器故障或损坏。

7. 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。

三、使用人员培训

1. 合同一经签定，对于北京市内的用户，本公司免费负责送货到达客户指定地点，负责产品的安

装、调试，并免费提供操作人员全面系统的专业培训，保证使用者能规范、熟练地操作。

2. 在使用中，如用户对设备不熟练或方法不得当，我公司将随时对使用者进行培训。