

用户服务政策

感谢您选用 SkyTouch 提供的产品。在没有其它书面文件明示情况下，以下是您可以获得的标准服务项目。根据项目需要，需要双方进行书面约定的服务条款，按照书面约定执行。其它未经 SkyTouch 授权的任何保证，SkyTouch 将不承担其相应责任。（注：内容中 SkyTouch 指成都崎泰触控科技有限公司）

1、产品验货期：

SkyTouch 发出产品至用户收到产品后 7 日内，用户在此时间内以 SkyTouch 检测标准检测物品外观和性能，如用户在此时间内未有异议，则视为用户验收合格。

2、产品质保期：

产品	质保期	备注
自助服务一体机 含触屏广告机，触屏查询机，工控一体机	1 年	整机
触摸计算机	1 年	整机
显示器，双面显示器，触摸显示器	1 年	整机

备注：质保期从 SkyTouch 发货之日起算。

3、产品免费维修：

- 1) 所有产品提供一年免费维修服务；
- 2) 在质保期内产品部件提供免费维修服务；

4、产品有偿维修：

- 1) 适用于超出质保期限和不属于免费质保范围内产品；（参见第 3，第 8 条。）
- 2) 更换部件按照原材料成本收取；
- 2) 服务费用收取按照公司现行规定执行。

5、技术支持及服务联系方式：

- 1) 电话：028-8519 6488，
- 2) 传真：028-8514 5902
- 3) 邮箱：info@skytouch.com.cn

6、产品维修服务程序：

- 1) 维修原则：
返修后产品状态优于（至少不低于）用户送修状态。
- 2) 维修范围：
 - a. 由 SkyTouch 提供的全系列产品；
 - b. 产品按 SkyTouch 操作规范使用所造成的硬件损伤；
 - c. 其它 SkyTouch 确认的不良。
- 3) 送修准备：
 - a. 提供产品型号（Model）和产品序列号（S/N）；
 - b. 提供详细故障现象描述，包含必要文字说明和图片；
- 4) 维修流程：
 - a. 用户通过电话、邮件和传真等方式报修；

- b. 用户采取送修或第三方承运方式将故障物品送至 SkyTouch;
- c. SkyTouch 收到故障物品后将“返修物品状态检验结果”知会给用户;
- d. SkyTouch 在约定时间内修复; 并出具维修报告;
- e. SkyTouch 发出修复物品至用户端。

5) 质保期核定:

- a. 在保修期内, 剩余时间三个月以上的物品修复后继续享有原保修期;
- b. 在保修期内, 剩余时间不足三个月的物品自维修后保修三个月;
- c. 在保修期外, 物品自维修后保修三个月。

7、运费承担:

- 1) 用户到 SkyTouch 运输费用由用户承担;
- 2) SkyTouch 到用户端运费由 SkyTouch 承担;
- 3) 用户承担物品在运输途中可能损坏和遗失的风险; SkyTouch 将尽力帮助消除该风险。

8、以下情况的物品不在免费保修范围内:

- 1) 不能清晰从标签辨认型号 (MODEL) 和序列号 (S/N), 或不能明确是 SkyTouch 产品;
- 2) 产品物理损伤 (包含但不限于信号线破损、电缆破损、结构变形、凹陷、裂痕等);
- 3) 产品没有按照 SkyTouch 使用规范进行操作和使用;
- 4) 产品未经过 SkyTouch 授权而私自进行维修和修改工作;
- 5) 用户使用了非标准软件和硬件等造成的不良;
- 6) 因自然灾害或社会暴动, 政府政策等不可抗力造成产品损坏和损失;

9、特别申明:

- 1) 在质保期内产品, SkyTouch 拥有更换后的故障部件所有权;
- 2) 在质保期外产品, 用户拥有更换后的故障部件所有权;
- 3) SkyTouch 有义务提醒用户自行做好数据备份; 对于在服务中导致数据丢失由用户自行负责;
- 4) 在服务过程因不可抗拒力量导致服务无法完成时, SkyTouch 将主动联系用户并协商解决, 感谢您的理解和支持;
- 5) SkyTouch 拥有服务政策最终解释权。