

映美产品标准服务承诺

1、全国联保

映美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）何处购买并使用的映美产品出现保修范围内的硬件故障时，均可找就近的映美授权服务机构接受保修服务或拨打 800-8308198 咨询、投诉，服务人员将为您推荐就近的映美授权服务机构提供保修服务。

2、14 天可退货、换货保障

全面执行国家有关部门颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》（以下称“微型计算机三包规定”）中的规定。用户购买的产品出现“微型计算机三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理，可以在自购买日起 14 天内选择退货、换货处理。

3、整机一年内维修两次以上仍不能正常使用免费更换

即自购机日起一年内（含），如果您所购买的产品出现硬件故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭映美授权维修机构提供的修理记录，或映美授权维修机构将免费为您更换同型号同规格的商品或不低于原商品性能的同品牌新商品。

4、保修年限：

按随机保修卡所标注的保修年限执行。服务方式：针式打印机为客户送修，激光打印机为上门服务，税控产品为上门服务（距离映美服务中心/站 40 公里内）

5、修复时间

自您将机器送到授权服务机构开始，一般情况 3 个工作日内修复，缺配件情况 7 个工作日内修复，若 15 个工作日内未修复，映美公司将免费提供备用机器。

6、配件储备、供应

映美公司将按销售量适当的比例向当地的授权服务机构储备备件。授权服务机构每个工作日都可以向映美公司申请配件，映美公司会在 3 个工作日内将配件送到指定的授权服务机构。映美公司备件供应周期为生产日期截止日期 5 年内供应。

7、软件更新

如果驱动程序升级或更新，我们将即时上传到映美公司网站，供用户下载使用，网址：<http://www.jolimark.com>。

8、800 热线服务

如果您在机器使用过程中遇到任何技术方面的问题，欢迎您拨打打印机技术支持免费热线 800-830-8198，这里有专门的映美技术支持工程师热情为您解答。

9、培训服务

针对行业大客户或经销商，映美客户服务部可以提供 1 次免费上门培训服务，培训内容为：使用操作、简单故障排除、整机拆装等。（注：行业大客户指购机量达 100 台或以上者，经销商指每月销售量达 15 台或以上者）

10、优先适用

在国家法定“三包”规定适用范围和期限内，映美厂商服务标准低于国家法定“三包”标准的，按“三包”规定执行，映美厂商服务标准高于国家法定“三包”标准的，按映美厂商服务标准执行；在国家法定“三包”规定适用范围和期限外，按映美厂商标准执行。

如果映美或映美产品的销售商与您签定的映美 IT 产品购销合同或其他依法有效的协议对您购买产品的售后有其他约定的，应按相应约定执行。

二、不能“享受保修服务承诺”的情况

属于下列情况的故障或损坏，无论是否在免费保修期限内，均不在免费保修之列。

- 1、产品或部件已经超出保修期；
- 2、未按说明书要求，错误安装、保管及使用造成的故障或损坏；
- 3、非映美授权服务机构、人员安装、修理、更改或拆卸造成的故障或损坏；
- 4、因使用非原装部件、耗材导致的故障或损坏；
- 5、因意外因素或人为原因（包括搬运、挤压、磕碰、划伤、撞击、输入不合适的电压、鼠害、液体浸泡腐蚀等）导致的故障或损坏；
- 6、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；
- 7、其它非产品设计、技术、制造、质量等问题而导致的故障或损坏。
- 8、保外维修：对于已过保修期或超出保修范围的机器，映美公司将为客户提供有偿的保外维修服务。