

C-COM 产品的

售
后
服
务
及
保
修
条
款

电话：86-10-52009669
传真：86-10-52009670
邮件：support@c-comsat.com.cn
日期：2007年6月

c-com 中国技术支持及维修中心

地址：北京市朝阳区惠新南里6号天建大厦704室，邮编100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件：support@c-comsat.com.cn

C-COM 产品的售后服务及保修条款（附录 A）

目 录

概述	3
《标准产品保修》	4
C-COM 硬件产品的保修.....	4
C-COM 的软件使用授权协议和软件保修.....	5
《扩展保修》	7
C-COM 的软件升级和更新.....	7
C-COM 的硬件产品扩展保修.....	7
《返修零件授权程序（RMA）》	8
标准 RMA 处理程序.....	8
快速换件 RMA 程序.....	8

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件: support@c-comsat.com.cn

概述

根据 *C-COM Satellite Systems, Inc.* (以下简称: **C-COM**) 的售后服务和保修条款以及 **C-COM** 与 *北京华胜立通科技有限公司* (以下简称: **HSLT**) 的代理协议, **HSLT** 作为 **C-COM** 中国区代理、技术支持与维修中心, 对其售出的 **C-COM** 的 iNetVu™ 产品提供全面的售后服务和保修。售后服务和保修条款由 3 个独立文件组成, 它们分别是:

- 《标准产品保修》

- 所有由 **HSLT** 售出的硬件在第一年内提供免费保修; **C-COM** 提供软件的使用授权协议。

- 《扩展保修》

- 技术支持、软件的升级以及硬件在第一年以后的保修需另外购买。技术支持和软件升级可按年连续购买 4 年。硬件产品可按月购买第二及第三年的保修。

- 《返修零件授权程序 (RMA) 》

- 当硬件产品需要返修时, 其程序按此程序执行。

注:

1. 如有其他疑问或需要了解扩展保修的价格, 请与**HSLT**联络。
2. **HSLT**代表原生产厂家 **C-COM** 在中国区执行。而 **C-COM** 对于产品的质量拥有最终决定权。
3. 如用户与**HSLT**签有合作协议或合同且与本保修条款有重叠或歧义时, 按合同条款执行。
4. 此三个文件的最终解释权和版权归**HSLT**所有。

地址: 北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话: 010-52009669

传真: 010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn

《标准产品保修》

C-COM 硬件产品的保修

对所有购买的北京华胜立通科技有限公司（以下简称：**HSLT**）所代理的C-COM Satellite Systems, Inc.（以下简称：**C-COM**）的硬件产品（以下简称“产品”，定义为由**HSLT**供应的**C-COM**的所有产品-包括iNetVu™天线平台，iNetVu™控制器、以及电缆等），在交货日期起的一年内（即为“保修期”）和正常使用的条件下，**HSLT**保证产品在材料和制造方面无疵漏。这个保修只适用于**HSLT**的原始用户（以下简称“用户”，定义为-由**HSLT**直接销售的最终用户或**HSLT**授权合作系统集成商）。这个保修只适用于由认证安装人员正确安装的产品且并没有和不当的应用一起使用。这个保修是有限保修，不适用于正常磨损，人工，现场运输和运货，且不适用于非正常损坏，错误和过度使用，改动，疏忽等造成的损坏。由非认证人员安装，修理所致之损坏是否适用保修将由**HSLT**自行决定。

保修期内如产品工作不正常，用户应与**HSLT**联系。**HSLT**确认产品有缺陷后，如适用于保修规定，可发出返修材料授权(以下简称“RMA”)并通知产品返修，或通知将可在现场更换的产品（以下简称“FRU”）送至**HSLT**。请注意：返修过程中产生的所有运费及相关手续费用均由用户承担。任何送至**HSLT**的产品如无**HSLT**的授权和RMA号或未预付运费，**HSLT**将会不做任何处理而退还用户并向用户收取退还费用。

HSLT将自行检验产品或FRU，一旦发现缺陷确系材料和制造不当所致，将自行决定修理或更换产品或FRU。在此保修条件下，更换的产品可以是全新的，翻修的或相当的产品或FRU。收到产品或FRU后，**HSLT**将尽力用最合理的方式尽快将替换产品或FRU交运给用户。具体发运时间，**HSLT**会通知您。

对以下几种情况，不在**HSLT**承诺的保修范围，**HSLT**技术支持部门在进行服务时将酌情收取一定的材料费、服务费等。具体收费标准向**HSLT**技术支持部门查询。

- 1) 产品或其部件超出免费保修期。

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn

- 2) 产品不属免费服务范围。
- 3) 因电压异常、使用环境不当而导致的故障。
- 4) 因未能按使用手册的要求正确使用而引起的故障。
- 5) 在运输、搬卸过程中由购买方造成的故障。
- 6) 未经厂家授权而对产品进行拆卸、修理、改装而造成的故障。
- 7) 由于未能按使用手册上所写的使用方法和注意事项进行操作而造成的故障。
- 8) 由于不可抵抗力（同合作协议中所描述）等自然因素而造成的故障。

C-COM 的软件使用授权协议和软件保修

软件 (以下简称“软件” – 包括但不限于 **C-COM** 开发的软件和固件) 版权, 商标, 或其它知识产权 (通称“IP”) 构成了所购买的 **C-COM** 产品的一部分, 并始终为 **C-COM** 拥有, 同时 **C-COM** 将永久完整地拥有此 IP。此 IP 永不卖给用户。

C-COM 在此授予用户的单一用户有限的, 不可转让和非独有的软件使用权, 该使用权只适用于一台电脑或系统并于购买时根据随货文件授予。如果该软件的权利有时间和使用应用的限制 (诸如但不限于, 与安全设备、密钥、代码或其它有形或无形限制一起), 则授权的软件将受限于上述限制。除非用于非使用的备份目的, 用户并未给予软件复制的权利。任何形式的对 IP 的复制、泄露、租赁、再授权、更改、仿制和放置于一个网络中使网络用户可以使用或任何形式的上述行为均被禁止。

在软件提供的 90 天内, **C-COM** 保证软件及其媒介均无材料和制作上的缺陷。**C-COM** 同时保证软件在提供后的 90 天内将和所提供的文件一道正常工作, 在此期间, 如果需要的话, **C-COM** 将对软件进行维护使之能够按照软件文件规定的指标正常工作。**C-COM** (a) 并不保证软件的功能将满足用户的需求或和用户的 (使用和设备) 组合的要求, (b) 不保证软件无任何细小错误; 或 (c) 并不保证软件运行将不会由于部分或全部的其它缺陷而中断。

在此软件授权协议之下, 用户同意无论何种索赔, 对于损坏或任何其它部分的失去用户, **C-COM** 的义务只限于并不超过用户购买的 **C-COM** 产品的价格。任何直接的、间接的, 或与此相

地址: 北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话: 010-52009669

传真: 010-52009670

邮件: support@c-comsat.com.cn

关的损失或亏损，无论其为可见的、不可见的、或所谓的由C-COM产品所引起的，即使C-COM已被告知了上述可能性，C-COM概不负责。

C-COM可对C-COM产品的IP随时作出改进。在标准保修期内，使用升级保修的用户将会得到软件更新的使用授权（以下简称“LTU”）。用户如需在标准保修期外继续得到LTU，可购买扩展保修服务。否则，对于那些希望得到使用C-COM产品升级或新的产品功能的用户，C-COM将在无时间和材料限制的情况下，自行决定是否提供上述升级和更新。

本保修只适用于原始用户并不可转让。保修申请将由HSLT代表原始用户向C-COM提出，除非原始用户直接向C-COM购买的产品，任何第三方的申请将不被受理。考虑到进出口的特殊情况，国际用户可以有短暂的附加时间。

注:

1. 如用户希望在第一年的标准产品保修之外，或希望在购买产品的第二和第三年中，获得更多的产品升级和保修，HSLT可以提供扩展保修。这将包括软件更新，提前换件服务，和扩展的硬件保修。这需要在HSLT标准产品保修之外另行购买。
2. 本保修条款是由HSLT代表原生产厂 C-COM 在中国区执行。C-COM 对于产品的质量问题的拥有最终决定权。
3. 如用户与HSLT签有合作协议或合同且与本保修条款有重叠或歧义时，按合同条款执行。

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室，邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn

《扩展保修》

北京华胜立通科技有限公司（以下简称：HSLT）对于 C-COM Satellite Systems, Inc.（以下简称：C-COM）的 iNetVu™ 产品，用户在其第一年的标准产品保修之外，还可以购买扩展保修，以获得更多的产品升级和保修，HSLT 可以提供以下扩展保修。

C-COM 的软件升级和更新

升级保修产品为用户提供 HSLT 标准产品保修之外的技术支持、提前更换产品或 FRUs 的快速发运、以及软件更新 (LTU)。本扩展保修产品必须在最初购买 C-COM 产品的同时或由 HSLT 授权代理商的安装之前购买，并按一年的费用在每个使用年开始前提前付清。用户最多可连续 4 年购买本项服务。

C-COM 的硬件产品扩展保修

HSLT 硬件产品扩展保修为原始用户提供在第一年之后的产品保修。本扩展保修必须在第一年的 HSLT 标准产品保修到期前购买，并每年提前付清，但不能提前中止和中途恢复。用户最多可连续购买 2 年此项服务。HSLT 标准产品保修和 HSLT 销售的条款同样适用于硬件产品扩展保修

注：

1. 价格详情，请与 HSLT 联系。
2. 本保修条款是由 HSLT 代表生产厂家 C-COM 在中国区执行。
3. 如用户与 HSLT 签有合作协议或合同且与本保修条款有重叠或歧义时，按合同条款执行。

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室，邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn

《返修零件授权程序（RMA）》

对于 C-COM Satellite Systems, Inc.（以下简称：**C-COM**）的硬件产品，北京华胜立通科技有限公司（以下简称：**HSLT**）的返修零件授权程序（RMA）适用于标准保修或扩展保修覆盖的用户。

按标准RMA程序，RMA替换件将在收到有缺陷的相同零部件的一个工作日内发运。按照快速换件程序，RMA替换件将在收到用户申请的所有必要文件的一个工作日内发运。如需当日发出服务，应另加紧急发运费用。

标准 RMA 处理程序

标准 RMA 处理适用于任何 **C-COM** 产品失效的情况。

- 1) 在已经采取正确的故障处理措施后，**HSLT**技术人员将给出一个RMA号码，这个号码在下面的程序中还要使用。
- 2) 用户将有问题的零部件发运到**HSLT**并提供故障的详细描述。
- 3) **HSLT/C-COM**对有问题的零部件进行检验、修理和测试。
- 4) 如有问题的零部件不属保修范围，将会给用户发出一个完整的诊断和修理费用的估算。
- 5) 不可维修的部件，将提供替换件。
- 6) 用户向**HSLT**提供详细的收货地址（含电话号码）。
- 7) 修好的/或替换件将发运给用户。运费由用户提前支付。

快速换件 RMA 程序

在当地系统集成商没有所需替换件的情况下，快速换件为用户提供提前更换零件的服务。替换件将在收到用户的有问题零部件之前向用户发出。

为保证用户的有问题件能够在合理的时间内送达 **HSLT**，用户需预先支付一定数额的保证金。**HSLT**在收到有问题件之后，将把此保证金退还给用户。

用户需在发运前支付所有的运杂费、所需的海关和中介费用。

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn

注意： 如果收到的零部件被认定为可正常工作或并无损坏，用户将需支付新件和旧件之间的差额。

保证金信息：

RMA件的成本全额将在发运当天向用户开具发票。如用户按时在发运后的20个有效工作日内将有问题的零部件送达**HSLT**，**HSLT**会将全额收取的此成本全额退还用户。

运费必须提前支付，中介费如适用的话也应提前支付。可使用电汇支付。

快速换件RMA程序：

- 1) **HSLT**的用户协调员告知用户RMA 号码、需要缴纳的保证金的金额、和预计的发运时间。
- 2) 将相关发运文件和保证金授权文件发给用户。
- 3) 收到用户返回的完整文件后，**HSLT**用户协调员将和用户联系安排发运细节。
- 4) 一旦替换件离开**HSLT**，**HSLT**用户协调员将告知用户运单的查询号码。
- 5) 一旦有问题的零部件到达**HSLT**，并且检验完成后，**HSLT**的销售协调员将和用户联系安排退还保证金事宜。

注：

1. 如果有问题的零部件按期到达**HSLT**，**HSLT**将会把保证金退还用户。
2. 保修零件返修过程中产生的所有运费及相关手续费用均由用户承担。
3. 本保修条款是由**HSLT**代表原生产厂家 **C-COM** 在中国区执行。**C-COM** 对于产品的质量问题的最终决定权。

地址：北京市朝阳区惠新南里 6 号天建大厦 704 室, 邮编 100029

电话：010-52009669

传真：010-52009670

邮件:support@c-comsat.com.cn