

# 服务承诺

- 1、本公司严格遵守、执行国家相关法律、法规的规定，并承诺将各项规定的指标作为最基本要求，为用户提供等于或高于其标准的服务。
- 2、对于家庭使用的空调机自购机之日起，三年内出现性能故障实行免费修理，五年内压缩机出现性能故障实行免费修理。
- 3、非家庭使用的空调机，二年内出现性能故障实行免费修理，三年内主要零部件出现故障实行免费修理（主要零部件包括压缩机、冷凝器、蒸发器、室内电机、室外电机、电脑控制板）。
- 4、本公司按照国家的“三包”条例，办理由于本公司的产品性能不良而产生的退机、换机的手续。
- 5、易损部件（遥控器、室内机底座、前框、面板、包扎带、排水管、内机过滤网）免费保修一年。
- 6、在产品停产后七年内继续提供符合技术要求的零部件。

# 服务政策

## 1. 下列情况出现时，本公司不提供免费保修服务。

- (1) 超出本公司免费保修期
- (2) 不能提供空调保修卡
- (3) 保修卡与购机发票涂改的
- (4) 假冒或伪造本公司的产品
- (5) 保修卡上的室内、外机条码编号与所要维修的空调机条形码不一致。
- (6) 非本公司特约网点进行安装、移机和维修而造成损坏的。
- (7) 由于供电不正常、遭雷击、自然灾害或使用、维护不当而引起的故障。
- (8) 不能提供购机发票或有效购机证明。

## 2. 超出免费保修范围的维修

- (1) 超出免费保修范围的修理，由用户承担修理费用。
- (2) 超出免费保修范围的收费标准是按当地物价局规定和维修店等级标准，向用户收费。
- (3) 费用项目由上门费、检修费、远程费、辅材费以及零配件费用等组成。