

## **重要通知 | 远宽能源售后服务与产品延保全面升级**

尊敬的新老用户：

为了更好更全面为您提供优质的技术支持和售后保障，我司决定即日起全面升级售后服务，对所有已购买远宽能源软硬件产品和服务的用户，按照新的服务流程和规范提供售后技术支持与产品延保。具体通知及细则如下：

### **1) 获取客户 ID**

为了给客户提供更高效的售后服务，我司给截止到 2020 年底所购买产品仍在质保期内的客户建立了客户 ID 号（我司已通过邮件方式发送详细客户 ID 给到产品使用单位负责人），便于我们为您提供及时和专属的技术服务。请您在寻求技术支持时提供客户 ID。已经过质保期没有客户 ID 号的客户可以联系你区域的客户经理。

### **2) 通过电话和 email 寻求专属技术服务**

您可以通过电话（021-65011629）或邮件（support@modeling-tech.com）方式寻求技术支持服务。建议您先通过邮件方式描述您的问题并附上程序文件（邮件主题需包含客户 ID），我司技术支持工程师收到邮件后会尽快给予电话或邮件回复。

### **3) 用户的终身免费资源**

购买了相关产品的用户可以终身免费得到所购买产品相关使用文档和培训视频。

### **4) 收费延保服务**

为了建立更好的用户和供应商共赢的关系，我司对于已经过质保期的产品提供付费延保服务，延保服务范围仅限于软件升级和技术支持服务。过保但未超过半年的用户，收费标准为相关软件当前售价的 10%，付费后提供一年的软件升级和技术支持服务，其它详细收费标准，请咨询您的客户经理。

注：本通知最终解释权归上海远宽能源科技有限公司所有！