

伊顿机柜产品保修标准服务承诺

(备件寄送服务)

一、 服务机型范围

设备系列	标准保修期限	备注
伊顿E机柜产品	24个月	寄送备件

二、 标准服务周期

1. 服务周期

伊顿机柜产品标准保修周期为客户购买发票日期起24个月。

三、 标准服务内容

1. 服务内容概述

标准服务项目	包含项目	备注
7x24 服务热线支持	√	24
	√	24
	√	24 个月

2. 具体服务内容

2.1 7x24, 服务热线

800服务热线方便用户对伊顿公司服务、产品、技术、业务等问题进行咨询及进行故障报修。热线24小时×365天全天候提供服务，解决客户在技术咨询、使用维护等过程中遇到的所有问题。

服务热线号码：400-889-3938

2.2 备件寄送服务

在标准质保期限内因产品自身而非人为原因导致的故障，伊顿公司接到客户通知后，如通过电话指导无法排除故障，确定故障备件后伊顿备件更换中心会委托指定的物流公司及时将更换备件寄送到客户处，寄送备件的物流费用由伊顿公司承担。

客户自行更换故障备件，更换下来的故障备件无需返回伊顿公司。用户收到备件后，签收前需要先确认包装完好，并保留外包装3个月。

2.3 免费备件保障及提供

在标准质保期限内，伊顿公司会提供免费备件，以保证故障设备及时修复，故障备件无需返还。

四、 服务区域覆盖

1. 全国联保

为了用户能及时、方便的获得售后服务，山特机柜产品实行全国联保，用户可以在中华人民共和国境内（不包括港、澳、台地区）凭设备序列号或正式购机发票，向伊顿公司服务热线申请服务。

2. 备件更换中心

城市服务站	所属区域
北京	北区
上海	东区
深圳	南区
成都	西区

注：特殊地区为新疆、西藏、青海以及内蒙古、云南、四川、甘肃的部分地区及海岛、水电、矿区等特殊场所，服务时间根据实际情况特殊约定。

五、 保修凭证

1. 购货凭证：伊顿公司客服认可的购货凭证为“正式的购货发票”。
2. 购货凭证是您要求伊顿公司提供保修服务的重要依据，请务必妥善保管，并在每次需要服务时务出示。如您不能出示有效的购货凭证，或凭证被涂改、模糊不清、无法辨认，则该故障机器的免费维修期限将以主机编号所代表的生产日期为起始时间计算。如果无法获取到产品的有效保修信息，伊顿公司将不提供免费保修服务。
3. 当您的购货发票日期与主机编号所代表的生产日期有差异时，将根据“二 标准保修周期”的约定周期提供保修服务。

六、 伊顿公司标准保修服务承诺不适用于下列情况

- 非伊顿公司产品及部件；
- 超出保修期限；
- 使用了未经伊顿公司认可的非标准扩展部件（以随机附赠的用户使用手册中的装箱单为准）或外围设备导致了伊顿公司标准部件损坏或者产生故障的；
- 机器序列号被更改或丢失；
- 用户未按说明书要求进行安装、使用、维护、保管而造成损坏的；
- 未依照机柜产品电气规格规定的供电条件或现场环境使用所导致的故障；
- 用户购买后因运输、移动、疏失等所造成故障或损坏；
- 未经伊顿公司授权许可，自行对机柜产品进行安装调试，私自加以拆修、改装或附加其它配件而造成的故障；
- 由自然灾害（如地震、火灾、水灾等）或人为灾难（如战争、暴力行为等）不可抗力造成的破坏。
- 其他并非产品（包括其部件）本身原因而导致的故障或损坏。
- 长期暴露在自然环境中产品不予保修。