

伊顿模方系列保修标准服务承诺

(7x24 响应 48 小时上门)

一、 服务机型范围

设备系列	组件	标准保修期限	备注
模方系列	UPS – DX RT	24个月	上门服务
	UPS - MP	36个月	上门服务
	空调	12个月	上门服务
	配电模块	12个月	上门服务
	监控模方	12个月	上门服务
	模方机柜	12个月	备件寄送
	模方PDU	12个月	备机寄送

二、 标准服务周期

1. 服务周期

伊顿模方系列为方案级产品组合，标准保修周期为开机日起12个月（UPS产品除外），或者自出厂日期15个月质保，以先到者为准。

UPS产品将根据产品系列不同，标准保修周期会有相应延长：

- UPS – DX RT产品系列标准保修周期为开机日起24个月，或者自出厂日期34个月质保，以先到者为准。
- UPS – MP产品系列标准保修周期为开机日起36个月，或者自出厂日期39个月质保，以先到者为准。

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	√	12 个月
备件、人工和差旅（适用于上门服务）	√	12 个月
7x24 48 小时内上门服务（空调、配电及监控）	√	12 个月
7x24 48 小时内上门服务（UPS）	√	24 个月或 36 个月
件寄送服务（模方机柜）	√	12 月
备机寄送服务（模方 PDU）	√	12 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 7x24，48小时内上门服务

在标准质保期限内，UPS、空调、配电及监控模块因产品自身而非人为原因导致的故障，伊顿服务工程师接到客户通知后，如通过电话指导无法排除故障，有服务网点的城市一般会在24小时内到达故障现场，而有服务网点区域内的大部分城市一般会在48小时内到达故障现场，没有覆盖到的其他城市和特殊地区到达时间可通过和伊顿公司协商决定。（特殊地区除外，具体维修服务覆盖及特殊地区参见第四.2项），及时排除设备故障以保证设备正常使用。在国家法定节假日期间受交通和物流等客观因素影响，伊顿公司所承诺的服务响应时间可能会有延迟。

用户需为伊顿服务工程师提供安全的维护空间，如需要指定时间维护或要求不停电维护需在报修时同时说明。

现场响应类型	现场响应时间	时间约束条款	地点约束条款
7x24 48 小时内上门服务	伊顿公司指派的服务工程师一般会在确定服务执行后不晚于 48 小时内抵达客户现场	每周 7 天 每天 24 小时 含节假日	所有有服务网点的城市及省份，未覆盖区域和特殊地区除外

注：伊顿服务工程师包含伊顿授权工程师

在标准质保期限内，PDU和机柜模块因产品自身而非人为原因导致的故障，可以直接拨打800服务热线进行报修。报修后若通过电话指导无法排除故障，确定问题后伊顿公司会采用下述方式提供服务保障：

- 模方PDU提供寄送换机服务，用户需要将故障机通过伊顿公司指定的物流公司，发到就近的伊顿公司服务部指定备机更换中心，伊顿公司将免费更换一台可以正常使用的良品PDU给客户，更换后的良品PDU享受原设备剩余保修期限。
- 模方机柜提供寄送备件服务，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。

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，免费更换备件包括全部故障备件。UPS模块的过滤网、机壳、包装材料等除外，空调模块的加湿罐、皮带、过滤网、制冷剂、冷媒管道以及管道施工中的配件除外。

2.4 5x24，现场开机服务

客户空调安装完毕后，伊顿公司会根据填写的开机申请表信息与客户约定时间，在工作日（每周5天_周一至周五，每天24小时）内上门提供开机服务，完成开机前检查和开机后测试工作，确保设备正常运行。在开机前，伊顿服务工程师会完成模方内部电源线连接和监控传感器的安装等组装服务。客户需要配合伊顿服务工程师为现场开机启动服务作好相应的准备工作，包括：

- 确认现场已具备开机条件
- 确认用户已安排现场人员配合和测试用的负载
- 确认用户已安排空调的操作人员参加现场培训，准备服务手册、验收报告、工作单等资料及文件

注：非授权自行开机将不享受伊顿公司标准保修承诺。

2.5 5x8，主动性巡检服务

在标准质保期内，伊顿公司提供一次巡检服务。伊顿公司会根据与注册客户约定的时间，在工作时间（每周5天_周一至周五，每天8小时_9:00点至 18:00点）内上门提供一次主动性巡检服务，服务结束后伊顿公司会基于所服务的机器提供专业服务报告。

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，伊顿模方系列实行全国联保，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. 维修网络

城市服务站	覆盖区域
北京	北京、天津、河北、山西、山东、河南、辽宁
上海	上海、江苏、浙江、安徽
广州	广东、福建
成都	四川、重庆、陕西

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. 保修凭证：伊顿公司以开机日起计算保修期限，开机日依据伊顿服务工程师出具的开机服务报告为有效保修凭证。
2. 保修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需出示。如您不能出示有效的保修凭证或购货凭证，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. 当您的开机日期在出厂日期后的3个月内时，您可以凭借正式的开机服务报告或购货发票要求保修服务，伊顿公司客服凭开机时间或购货发票时间提供免费的保修服务，所提供内容必须可以说明与报修故障机器关联信息的事实。
4. 当您的开机日期或购机日期超过出厂日期3个月以上时，将凭借主机编号所代表的生产日期为起始时间，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；
- 未依照该设备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，自行对设备进行安装调试，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。