

伊顿 ePDU 产品保修标准服务承诺 (寄送换机服务)

一、 服务机型范围

设备系列	功率段	标准保修期限	备注
ePDU	16A/32A	12个月	寄送换机

二、 标准服务周期

1. 服务周期

伊顿ePDU产品标准保修周期为客户购买发票日期起12个月，或者自出厂日期15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
	√	12
	√	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 寄送换机服务

在标准质保期限内因产品自身而非人为原因导致的故障，伊顿公司提供寄送换机服务，更换后的良品设备享受原设备剩余保修期限。

(1) 报修与故障判定

用户产品使用中发生故障后，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，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，最终故障判定由伊顿公司服务部判定。

(2) 返回和运输

故障机返回到伊顿公司服务部指定备机更换中心所产生物流费用由伊顿公司承担。用户必须在报修确认后，才可以通知伊顿公司指定物流公司上门提货。用户未报修自行返回故障机，伊顿公司将拒绝接收。

用户返回故障机需要提供合适可靠的外包装，返回中由于包装或物流运输，不可抗力等引起的损坏和费用，由用户承担。

从伊顿公司服务部返回用户的物流费用由伊顿公司承担，用户收到返回的良品备机后，签收前需要先确认包装完好，并保留外包装3个月。

(3) 响应时间

伊顿公司服务部指定的备机更换中心，收到用户的故障机后，确认故障后会及时将良品备机发货到用户（大陆地区范围内，特殊地区除外）。

2.3 免费良品备机保障及提供

在标准质保期限内，伊顿公司会提供免费良品备机，以保证客户正常使用，免费良品备机为可以正常运行的良好设备但不承诺是全新设备。

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ePDU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. 备机更换中心

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. 当您的购货日期在出厂日期后的3个月内时，您可以凭借正式的购货发票要求保修服务，伊顿公司客服凭购货发票时间提供免费的保修服务，该发票内容信息可以说明与报修故障机器关联信息的事实。
4. 当您的购货日期超过出厂日期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 ePDU 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 ePDU 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。