

伊顿 IT Channel UPS 保修标准服务承诺 (7x24 响应 第二天上门)

一、 服务机型范围

设备系列	功率段	标准保修期限	备注
9SX系列	15K-20K	24个月	上门服务
DX系列	10K-20K	24个月	上门服务
DX RT系列	10K-20K	24个月	上门服务

二、 标准服务周期

1. 服务周期

伊顿IT Channel UPS产品保修期以客户购买产品的发票日期起24个月，或者自出厂日期34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	√	24 个月
备件、人工和差旅	√	24 个月
7x24 第二天上门服务	√	24 个月
7x24 8 小时上门服务	付费可选	24 个月
7x24 4 小时上门服务	付费可选	24 个月

2. 具体服务内容

2.1 7x24, 服务热线

400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, 第二天上门服务

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，有服务网点的城市及省份一般会在第二天（含非工作时间）到达故障现场（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。

如果出现疑难问题，现场服务工程师会在第一时间联系伊顿公司现场服务专家组，安排服务技术专家及时上门解决客户现场的各种UPS技术难题、环境应用、故障抢修等疑难杂症，全面保障项目系统的安全运行。

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。

注	现场响应类型	现场响应时间	时间约束条款	地点约束条款
伊顿服务工程师	7x24 第二天上门服务	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第二天内抵达客户现场	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，特殊地区除外

工程师包含伊顿授权工程师

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，过滤网、机壳、包装材料等除外。

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UPS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	所属省份	城市服务站	所属省份
哈尔滨	黑龙江	上海	上海
沈阳	辽宁	无锡	江苏
北京	北京	南京	江苏
天津	天津	杭州	浙江
石家庄	河北	武汉	湖北
太原	山西	南昌	江西
郑州	河南	合肥	安徽
济南	山东	长沙	湖南
深圳	广东	成都	四川
广州	广东	重庆	重庆
东莞	广东	昆明	云南
南宁	广西	贵阳	贵州
海口	海南	西安	陕西
福州	福建	兰州	甘肃
厦门	福建	乌鲁木齐	新疆

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需出示。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10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10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 UPS 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 UPS 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。

七、 可选随机增值服务产品

在购买新机时，可以随机购买下述服务得到更好的服务体验和更优惠的服务价格。

- 延保服务（12个月-36个月）

延保服务 (与标准服务承诺一致)	5-7K	8-12K	15-20K
延长 12 个月服务（伊顿 UPS）	√	√	√
延长 24 个月服务（伊顿 UPS）	√	√	√
延长 36 个月服务（伊顿 UPS）	√	√	√

- 上门响应时间升级服务（4、8小时升级）

上门响应时间升级	5-7K	8-12K	15-20K
第二天上门升级为 8 小时上门	√	√	√
第二天上门升级为 4 小时上门	√	√	√

注：可升级区域范围详见上门响应时间升级服务标准承诺

八、 其他

最终解释权归伊顿电源（上海）有限公司服务部。