



伊顿/山特 UPS 保内标准承诺

一. 7*24 小时服务热线

伊顿电源提供 365 天、7*24 小时的服务热线，方便用户对伊顿服务、产品、技术、业务等问题进行咨询及故障报修：

400-889-3938

400-830-3938


800-830-3938

二. 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）凭正式购机发票，向离您最近的伊顿电源服务站及授权维修商申请服务。

三. 质保年限及服务方式.

品牌	产品型号	标准保内服务承诺
SANTAK	TG、K、MT、C1-3K(S)	1. 3 年质保，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 送修服务，客户将机器送到就近的维修网点，修好后自行取回；
SANTAK	C6-20KS	1. 3 年质保，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 上门维修服务，服务网点城市 24 小时响应，服务网点城市所在省份 48 小时响应；
SANTAK	3C3 PRO、ARRAY	1. 现场开机启动服务； 2. 3 年质保，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 3. 上门维修服务，服务网点城市 24 小时响应，服务网点城市所在省份 48 小时响应；
SANTAK	UPS 附配件	1. 3 年质保，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 送修服务，客户将附配件送到就近的维修点，修好后



		自行取回；
Eaton	6K 以下（不含 6K）	1. 2 年质保，自出厂日期 27 个月，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 送修服务，客户将机器送到就近的维修点，修好后伊顿负责免费将机器发给客户；
Eaton	6K-20K 1P	1. 2 年质保，自出厂日期 27 个月，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 上门维修服务，服务网点城市 24 小时响应，服务网点城市所在省份 48 小时响应；
Eaton	9X55/ E series DX 20-40K	1. 自开机日起 24 月质保，或者自出厂日期 27 个月质保，以先到者为准；因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 上门维修服务，服务网点城市 24 小时响应，服务网点城市所在省份 48 小时响应；
Eaton	9390、9395、9315、93E	1. 现场开机启动服务； 2. 自开机日起 24 月质保，或者自出厂日期 27 个月质保，以先到者为准；因产品自身质量引起的故障，免费维修； 3. 上门维修服务，服务网点城市 24 小时响应，服务网点城市所在省份 48 小时响应；
Eaton	UPS 附配件	1. 2 年质保，因产品自身质量引起的故障，免费维修； 2. 送修服务，客户将附配件送到就近的维修点，修好后自行取回；

备注：

1、本承诺的适用范围

本承诺仅适用于在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）伊顿电源销售的 UPS 及附配件产品。如您与伊顿电源服务业务部就产品售后维修或服务方案另有约定的，则按服务合同按约定执行，本承诺将不再适用。

2、保修凭证

A) 购货凭证：伊顿电源客服认可的购货凭证包括“正式的购货发票”及“伊顿电源出具的出货时间证明”。



B) 购货凭证是您要求伊顿电源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，伊顿电源将不提供免费保修服务。

C) 当您的购货日期在出厂日期后的 6 个月内时，您可以凭借正式的购货发票要求保修服务，伊顿电源客服凭购货发票时间提供免费的保修服务；

D) 当您的购机日期超过出厂日期 6 个月以上时，伊顿电源盖章的出货时间证明，伊顿电源客服将凭此证明上的时间提供免费的保修服务。

3、伊顿电源标准保修服务承诺不适用于下列情况：

- a) 非伊顿公司产品及部件；
- b) 超出保修期限；
- c) 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标准部件损坏或者产生故障的；
- d) 机器序列号被更改或丢失；
- e) 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；
- f) 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；
- g) 用户购买后因运输、移动、疏失等所造成故障或损坏；
- h) 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；
- i) 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。
- j) 其他并非产品（包括其部件）本身质量问题而导致的故障或损坏。

4、现场开机启动服务



客户需要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 UPS 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。如果因为客户现场不具备开机条件，使得工程师在现场等待超过 4 小时或需要二次开机，需要按伊顿电源的服务收费标准交相应的费用。