

商业服务计划概述

商业服务计划 (“CS Plan”) 根据适用的 Picarro 报价单及特定产品的服务计划规定, 为符合条件的 Picarro 分析仪提供年度服务。

务范围包括: 在兼容性允许的情况下提供平台更新、完整的系统维护与支持、预防性维护、维修及零部件保障、工作日当天的技术支持、远程培训, 以及在符合可用性、资格要求及适用条款和条件的情况下, 使用备用分析仪计划 (Loaner Analyzer Program)。

商业服务计划 (W3203) 的权益:



远程诊断与支持

- 工作日当天响应
- 电话、电子邮件及 AI 在线聊天支持
- 包含远程诊断与技术支持



工厂服务与维修

- 经批准的退货维修授权 (RMA) 服务在保障范围内, 但须遵守适用的限制条件
- 包含现场可更换零部件
- 根据适用的报价单及条款和条件, 提供工厂维修及零部件保障



维护支持

- 包含年度维护套件
- 每年可根据客户要求提供一次远程健康检查 (S2083)
- 每年可根据客户要求提供一次现场预防性维护及分析仪验证服务, 需提前六周预约
- 包含针对 PI2114 和 PI2124 分析仪的安装确认 (IQ) 和性能确认 (PQ) 验证



备用分析仪

- 在符合可用性及资格限制的情况下提供, 具体发货时间请参阅适用的条款和条件



软件更新

- 包含软件更新, 但须满足兼容性要求
- 包含操作系统升级, 但须满足兼容性要求并通过健康检查



远程培训

- 每年可根据客户要求提供最多两次远程培训, 需提前六周预约

服务范围与产品资格

商业服务计划 (CS Plan) 须遵守 Picarro 服务与支持条款和条件以及任何适用的最终用户许可协议 (相关文件可应要求提供)。

商业服务计划 (CS Plan) 适用于服务计划编号为 W3203 的 PI2124、L2130-i 和 G2131-i 分析仪。对于现有仪器, Picarro 可能要求在激活商业服务计划之前进行初始健康检查。平台更新仅在满足兼容性要求的情况下提供。

每项商业服务计划仅适用于根据仪器序列号指定的特定 Picarro 产品, 不可转让。

商业服务计划的采购订单应注明产品序列号及客户联系信息。Picarro 将联系客户以激活商业服务计划。

商业服务计划包含每年一次的系统维护与支持服务, 须由客户提出申请。现场维护服务和远程培训均需提前六周预约。

商业服务计划可在仪器的整个使用寿命期间购买, 直至特定产品型号的保证服务与支持终止日期 (EGSS)。EGSS 是指 Picarro 不再保证能够提供维修所需的所有电路板、组件或替换零部件的日期。此日期之后, 所有维修服务将根据实际情况尽最大努力提供。EGSS 日期通常为发票日期后的第七年。Picarro 将至少提前 12 个月通知客户产品的 EGSS 日期。

商业服务计划可通过在购买时选择自动续订选项, 或在现有商业服务计划到期前最多 30 天联系区域客户经理或 Picarro 服务代表进行年度续订。如果服务保障持续且未中断, 则无需采取额外措施。

如果服务计划已失效超过 30 天, Picarro 技术服务团队将在重新激活商业服务计划之前进行健康检查, 以确认仪器性能符合规定的技术规格。客户须承担健康检查费用, 以及 Picarro 技术服务团队认定为恢复仪器性能所必需的所有维修费用。

本计划项下的服务由位于美国加利福尼亚州圣克拉拉市的 Picarro 总部提供, 服务时间为太平洋标准时间上午 9:00 至下午 5:00。所有技术支持均以英语提供。

对于客户要求的、不属于服务计划保障范围的产品或零部件相关服务, Picarro 保留向客户收取费用的权利。

因损坏、滥用、误用、第三方产品、自然灾害或人为事故 (包括电涌或电力故障)、任何未经授权的拆卸、维修或改装, 或未按照产品预期用途进行维护和使用而导致的维修需求, 均不在商业服务计划的保障范围内。

客户责任

客户在与 Picarro 技术支持团队进行任何沟通时, 均须确认仪器序列号, 并确保建立稳定可靠的互联网连接, 以便 Picarro 提供远程诊断服务。

客户须至少提前六周与 Picarro 客户支持团队预约现场维护服务和远程培训。

客户须指定一名主要联系人, 负责协调 Picarro 技术服务团队与客户之间的沟通, 并协助解决技术故障。

根据本商业服务计划, 客户须自行安装 Picarro 认定为维修仪器所必需的现场可更换零部件。Picarro 将为此类维修提供指导和操作说明。