

基础服务计划概述

基础服务计划（“ES计划”）专为希望自行维护仪器的客户而设计。该年度计划包括每年提供一套维护套件、远程诊断和维修支持、软件更新，以及工厂维修和现场可更换零部件的折扣优惠。

基础服务计划（W3201）优势：



远程诊断与支持

- 最多两个工作日内响应
- 电子邮件和 AI 智能聊天支持
- 包含远程诊断与技术支持



工厂服务与维修

- 根据仪器使用年限，享受工厂维修费用 5%–15% 的折扣
- 现场可更换零部件享受 20% 的折扣
- 退货授权 (RMA) 的寄入运费由客户承担，寄出运费由 Picarro 承担



维护支持

- 包含年度维护套件，直接寄送给客户。



软件更新

- 包含 Picarro 软件更新，具体取决于兼容性。

服务范围及产品适用资格

基础服务计划（ES 计划）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）。

ES 计划适用于所有符合条件的分析仪，计划编号为 W3201（不包括 PI5310 和 PI5131-i，这两款仪器适用于 Comprehensive-PI5000 综合服务计划），以及与仪器一同从 Picarro 购买的所有外围设备。对于现有仪器，Picarro 可能要求在激活 ES 计划之前进行初始设备健康检查。

现场可更换零部件 (FRP) 的折扣仅适用于经 Picarro 技术支持团队认定为恢复受保仪器正常功能所必需，且可由客户在现场自行更换的零部件。

ES 计划还提供每年一套免费的维护套件，以确保仪器持续正常运行。维护套件将直接寄送给客户。

每项 ES 计划仅适用于根据仪器序列号指定的特定 Picarro 产品，且不可转让。

购买基础服务计划（ES 计划）时，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 ES 计划。

ES 计划可在仪器的整个使用寿命期间购买，直至相应产品型号的保证服务与支持终止日期（End of Guaranteed Service and Support, 简称 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。在此日期之后，所有维修服务将根据实际情况尽最大努力提供。EGSS 日期通常为发票开具日期后的第 7 年。Picarro 将至少提前 12 个月通知客户产品的 EGSS 日期。

ES 计划可按年续订。客户可以在购买时选择自动续订选项，或在现有 ES 计划到期前 30 天内联系所在地区的客户经理或 Picarro 服务代表办理续订。如果服务保障持续有效且未中断，则无需采取额外措施。如果计划已过期超过 30 天，Picarro 技术服务团队将在重新激活 ES 计划之前对仪器进行健康检查，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。所有支持服务均以英语提供。

对于客户要求的、不属于 ES 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、不当使用、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，以及未按照产品预期用途进行维护和使用而导致的维修，均不在 ES 计划的保障范围内。

客户责任

客户在与 Picarro 技术服务团队进行任何沟通时，均须提供仪器序列号。客户必须确保具备稳定可靠的互联网连接，以便 Picarro 提供远程诊断服务。

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

客户须按照 Picarro 的建议对仪器进行维护，并使用 ES 计划提供的维护套件。

根据本 ES 计划的要求，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 将为此类维修提供相关指导和操作说明。