

高级服务计划概述

高级服务 (PS) 计划为符合条件的 Picarro 产品提供按每台分析仪计算的年度服务保障。除基本电话和电子邮件支持、远程诊断及远程维修支持外, 该计划还包括现场可更换部件保障、年度维护套件、工厂维修、经批准的 RMA (退货授权) 运输服务、软件更新、操作系统升级支持、年度远程设备健康检查, 以及每年一次的远程复训课程。所有服务均须符合兼容性、适用资格、客户申请要求及相关条款和条件。

高级服务计划 (W3202) 权益:



远程诊断与支持

- 最长一个工作日内响应
- 电话、电子邮件及 AI 智能聊天支持
- 包含远程诊断和远程维修支持



工厂服务与维修

- 符合条件的分析仪享有工厂维修服务
- 包含现场可更换部件 (FRP) ; 可应要求提供 FRP 清单
- 经批准的退货授权 (RMA) 运输费用由服务计划承担, 但须遵守相关限制条件



维护支持

- 包含年度维护套件
- 每年可应客户要求提供一次远程设备健康检查 (S2083)



软件更新

- 包含 Picarro 软件更新服务, 具体取决于兼容性
- 包含操作系统升级服务, 但须满足兼容性要求并通过设备健康检查



远程培训

- 每年可应客户要求提供一次远程复训课程, 须至少提前六周预约

服务覆盖范围及产品适用资格

高级服务 (PS) 计划须遵守适用的 Picarro 服务与支持条款和条件、产品文档及最终用户许可协议。有关完整条款和条件, 请参阅相应的产品数据表。

高级服务 (PS) 计划 (计划编号 W3202) 适用于所有符合条件的现行分析仪, 但不包括 PI5310 和 PI5131-i (这两款产品由 Premium-PI5000 高级服务计划提供保障)。

高级服务 (PS) 计划按每台分析仪每年购买, 仅适用于通过序列号识别的符合条件的产品。该计划包含现场可更换部件 (FRP), 可应要求提供适用的 FRP 清单。

每项高级服务 (PS) 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。

购买高级服务 (PS) 计划的采购订单应注明产品序列号及客户联系信息。Picarro 将联系客户以激活高级服务计划。

该计划包括每年一套维护套件、每年一次应客户要求提供的远程设备健康检查, 以及每年一次应客户要求提供的远程复训课程。软件更新和操作系统升级须符合兼容性要求, 且操作系统升级必须在设备成功通过健康检查后方可进行。

高级服务 (PS) 计划不适用于已进入保证服务与支持终止阶段的产品。对于接近或已超过保证服务与支持终止日期的产品, Picarro 可能仅能根据实际情况尽力提供支持, 具体取决于零部件的供应情况及适用的服务政策。

高级服务 (PS) 计划可通过在购买时选择自动续订选项进行年度续订, 或在现有计划到期前 30 天内联系您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, 则无需采取其他措施。

如果计划已过期超过 30 天, Picarro 技术服务团队将在重新激活高级服务 (PS) 计划之前进行设备健康检查, 以确认仪器性能符合规格要求。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。

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

因设备损坏、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, 均不在高级服务 (PS) 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。

客户负责主动申请年度远程设备健康检查及远程复训课程, 确保远程服务所需的互联网连接稳定可靠, 并在 Picarro 认定适合由客户自行安装的情况下, 负责安装现场可更换部件。Picarro 将为此类维修提供相关指导和操作说明。