

# サポートサービスポリシー

## 無償保証と保守サービス (有償)

### 無償保証

- お客様が弊社の定める正常な状態にて使用中に、弊社製品に不具合が発生した場合、当該品をお客様負担にてご送付いただければ無償で修理、または代替し(注1)返却いたします。
- 弊社製品(注2)に関しては、購入後1年間の無償保証を行います。(注3)弊社が販売する、他社製品に関しては、その会社の保守条件に従います。

注1 代替は同じ製品でなく、同等機能品になることもございます。

注2 SB5000/6000/7000シリーズは、対象外です。

注3 無償保証期間の設定がなく、購入時に保守契約申込みが必要な製品(契約必須製品)がございますのでご注意ください。

### 保守サービス (有償)

- お客様(注4)と弊社とで契約または約款による同意に基づき、年間定額の有償での種々の保守サービスを行います。
- 弊社の保守サービスは、販売代理店・パートナー様等にて切り分けをしていただき、製品故障箇所特定後、同等製品と交換いたします。
- 製品配送時間、作業員駆け付け時間は、切り分け完了後に弊社からお客様に用意する旨を伝えた時からの目安時間です。
- デリバリー保守は、製品故障切り分け後に、当該製品または代替用の同等製品を故障製品回収より、先にお届けいたします。なお、製品の設定情報の投入は、お客様に作業していただくこととなります。
- オンサイト保守は、製品故障切り分け後に、弊社から技術員が出向き、当該製品との交換をいたします。なお、製品の設定情報の投入は、弊社作業員が、現地にてお客様からお借りして作業を行います(注5)。その後、通信確認をして作業完了いたします。

### 保守サービス価格

- 保守サービス価格は、原則的にお客様が購入した時点での、製品標準価格に基づき算出いたします。
- 保守サービス価格は、保守契約締結後の当該製品標準価格の改定には影響を受けません。

### 製品販売終了時の、保守サービス加入と 修理期限

- すべての製品は、その構成部品の入手可能期間、製造方法の変遷に伴い、弊社販売終了時から下記期間にて保守サービス加入、および修理期間を終了させていただきます。
- 購入後、販売終了となった製品は、製品購入より1年以内であれば、各種保守サービスに加入可能です。また、お客様が販売代理店から購入した際に、すでに弊社で販売終了品となっていた場合は、製品販売終了から1.5年以内かつ購入1年以内であれば、各種保守サービスに加入可能です。ただし、これらの場合、製品販売終了から最長5年までを保守サービス加入可能期間とさせていただきます。(注6)

注4 サービス申込は、弊社1次店様を通して頂きますのでご了承下さい。

注5 設定情報のバックアップ・保管についてはお客様側にてお願いいたします。

注6 代替は同じ製品でなく、同等機能品になることもございます。また、SB5000/6000/7000シリーズは、弊社出荷日から5年間が保守サービス加入可能期間です。

## 修理

- 修理価格は、都度お見積いたします。
- 修理期間は、故障箇所・状況により、異なります。
- 保守サービスに加入されていない場合の修理期限は、購入後5年間以内とさせていただきます。
- 保守加入必須製品は、有償修理(スポット修理)対象外です。

## 保守サービスの終了

- すべての製品は、その構成部品の入手可能期間、製造方法の変遷に伴い、下記期間にてサービス終了とさせていただきます。
  - ・保守サービスに加入されているお客様は、弊社にて該当製品販売終了から5年後にサービス終了。ただし、ファームウェアに関しては、販売終了から2年後が満了日です。
  - ・保守サービスに加入されていないお客様(スポットにて修理依頼のお客様)は、お客様が該当製品を購入してから5年後にサービス終了。ただし、ファームウェアに関しては、販売終了から2年後が満了日です。また、保守加入必須製品は、対象外です。

## 保守サービスの途中加入

無償保証期間終了後、1ヵ月以上保守サービスに加入されず、その後保守サービスに加入される場合、過去の年度(期間)にさかのぼって保守サービス料をいただく場合がございます。

## 保守サービスにおけるその他のご注意・ご了承いただきたい事項

- スタンダードメニュー以外は、提供可能地域に限定がございます。
- 弊社サポートセンターに、故障の連絡をいただく際、弊社製品の故障が否かの確認をさせていただく場合がございます。その際、製品のログ等をご提示いただく場合がございます。なお、情報取得に必要な機材はお客様側でご準備いただきます。
- 製品の設定情報は、お客様側にて管理していただき、弊社では保管いたしませんのであらかじめご了承下さい。
- 保守サービスの満了に際し、お客様若しくは弊社のいずれかで延長更新の手続きがない(進まない)場合は満了後1ヵ月にて保守サービスを終了させていただきます。
- スポットにて修理を行う際に、弊社製造上、その他の都合により同型機の修理・代替修理が困難な場合は同等機能を果たす機種にて、入れ替えさせていただきます。
- お客様購入時に必ず保守サービスにご加入いただく必要のある製品群(保守加入必須製品)がございます。詳しくは、弊社ホームページをご覧ください。
- 弊社販売製品は、日本国内仕様であり日本国外においては、製品保証および品質保証の対象外になり製品サポートおよび修理など一切のサービスが受けられません。
- 本サービスにてご提供している技術サポートの範囲は次の通りです。

### マニュアルに関するお問い合わせ

### 製品仕様に関するお問い合わせ

### 製品故障時の動作ログに関するお問い合わせ

## サポートサービスの提供期間について



サポートサービスはお客様のご購入時期に関係なく、製品の販売終了から5年間、継続提供可能です。

## 有償修理の受付期間について



有償修理受付はお客様の商品ご購入時点から5年間で終了いたします。