

<サポートチケットに関してのご注意事項>

この度はサポートチケットのご検討をいただき、誠にありがとうございます。
サポートチケットは、製品単位のサポートサービスを前売りチケットで販売するサービス商品です。
お客様はチケットを購入後、簡単な登録だけで、すぐに安心のサポートサービスが受けられます。
サポートチケットは、サービスのメニューごとに商品コードが設定されておりますので、
通常の製品と同じようにご購入いただけます。
サポートチケットは、弊社製品をお取り扱いの販売代理店様からご購入いただくことが可能です。
不明な点がございましたら、下記窓口までお問い合わせください。
【テレマーケティング：TEL0120-860442】月～金/9:00～17:30

■ サポートチケット購入時の注意事項

- ・チケットご購入後30日以内にWeb登録をお願いいたします。
- ・製品の特性上、お客様都合の場合および購入後30日を越えた場合や製品誤発注、または、登録完了後の返品、返金は一切できないものとします。(注1)
- ・ご注文の際には、
①対象商品コード ②サポートメニュー ③サポート年数 ④保守サービス開始日・終了日をよくご確認の上、くれぐれもお間違えの無いようご注意ください。
- ・Web登録の際はサポートチケット記載のチケットID及び確認コードが必要となります。
- ・サポートチケットを紛失された場合、再発行は致しかねます。サポートチケットの再購入が必要となります。
また、チケットID及び確認コードの再発行、ご案内はいたしかねます。

(注1)お客様都合の場合は一切の返品、返金をいたしかねます。

■ メニューによっては一部対応不可地域がございます。

離島や山間部など一部地域につきましては、本サービスをご利用できない場合があります。
下記URLの弊社ホームページで対応可能地域をご確認いただくか、
事前に窓口までお問い合わせください。

Support Allied | アライドテレシス ユーザーサポート
https://support.allied-telesis.co.jp/index.php?action=area_search_index

■ オンサイトの場合は、対象機器の設置場所が高所(2m以上)の場合、本サービスをご利用いただけない場合がございます。事前に窓口までお問い合わせください。

■ 非RoHS対応製品とRoHS対応製品があり、それぞれサポートチケットの商品コードが異なります。

サポートチケット購入対象製品の商品コードをご確認の上、サポートチケットをご注文ください。

必ず、サポートチケット購入対象製品がRoHS対応製品か、非RoHS製品かを確認いただけますようお願いいたします。
対象製品が違うサポートチケットをご購入になりますとWeb登録手続きが出来ずサポートサービスがご提供できません。

<商品コード見方> 商品コードに「R」が含まれるものは「RoHS対応製品」(注2)です。
(注2)サポートチケット対象製品に限ります

例) 0 1 3 6 R A 0

CentreCOM 8748SL デリバリースタANDARD新規1年チケット商品コード

「R」が含まれますので RoHS対応しているCentreCOM8748SL用のサポートチケット です。

3 9 8 0 4 A 0

CentreCOM 8748SL デリバリースタANDARD新規1年チケット商品コード

保守対象製品本体の商品コードに「R」が含まれないためRoHS非対応製品の8724SL用サポートチケット です。

※RoHS対応製品・非RoHS製品が不明な場合は、シリアル番号(注3)を窓口へご連絡ください。対象の商品コードを確認し、回答させていただきます。

(注3)シリアルは製品筐体に貼っております

■ 1年の新規サポートチケットのサポートサービス期間は、

「ご購入後 翌月1日から13カ月間」(注4)

- サポートサービス期間は、ご登録の有無にかかわらず、サポートチケットに記載の通りとなります。ただし、登録期間内に登録されない場合、円滑なサポートサービスを提供できない場合があります。
 - サポートチケットはご購入翌月の1日から13カ月がサポートチケットの有効期間となっております。ご購入からご購入翌月1日の最大1カ月間はWeb登録をしていただくための猶予期間として付与されますので、早くご登録いただくと有効期間が長くなりおトクです。
例)0136RA1(デリバリースタANDARD1年チケット)をご購入 ⇒ 2012年8月5日に弊社から出荷、2012年8月10日にWeb登録をいただいた場合、サポート期間は『2012年8月10日～2013年9月30日』までとなります。
 - 逆に、例えばご購入後半年経過後にWeb登録いただいた場合、有効期間は残り6カ月と短くなります。ぜひ、ご購入後、お早目のWeb登録をお願いいたします。
- (注4)5年チケット及び1,5年保守バンドルの場合も、年数+1ヶ月となります。

■ 更新チケットに関して

更新用サポートチケットをご購入の上、Web登録いただくことにより、サポートサービス期間の延長が可能となります。前契約期間満了日までに更新手続きをお済ませ下さい。

- 更新チケットのサポートサービス期間は、前契約期間満了日から1年間です。
- 更新チケットのご購入は、ご登録済みのサポート期間終了の3カ月前より可能です。サポートサービスの期間をあげた更新チケットの購入はできません。
- 更新チケットご購入の際は、ご登録済みのサポートチケットIDを販売代理店様までご連絡ください。
- 更新チケットご購入後は、Webから更新登録が必要になっております。更新登録をいただけない場合、サポートサービスのご提供はいたしかねます。
- メニューを変更しての更新登録はいたしかねます。メニュー変更の際は代理店様、販売店様様經由にて申込書を持っての契約形式での対応となります。
- 以下の場合には前回までの保守サービス期間満了日をもってサービス終了とさせていただきます。
 - ①更新チケットをご購入されていない
 - ②更新チケットをご購入されていても、更新のWeb登録をされていない
(Web登録手続き完了までは未契約となりますので、必ず登録手続きをお済ませ下さい)

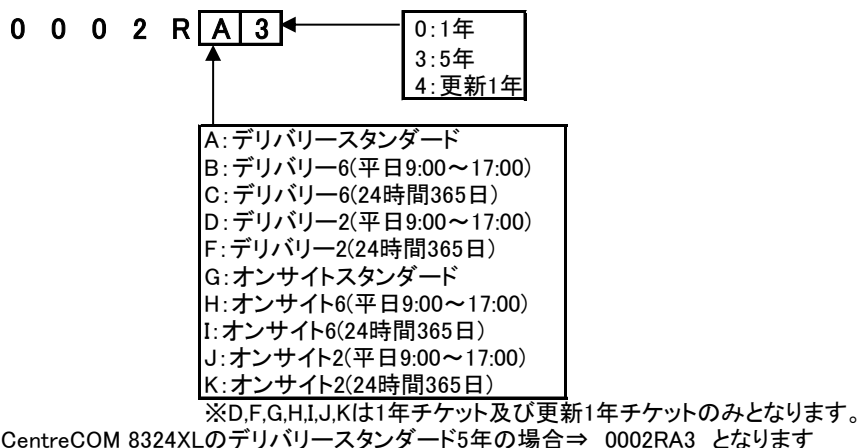
■ 再契約に関して

- 再度保守契約をご検討される場合は、遡り契約となります。再契約の場合には締結までの方法が異なる場合があります。必ず弊社保守部門又は営業までお問合せください。

サポートチケット&保守バンドル製品:商品コードの見方

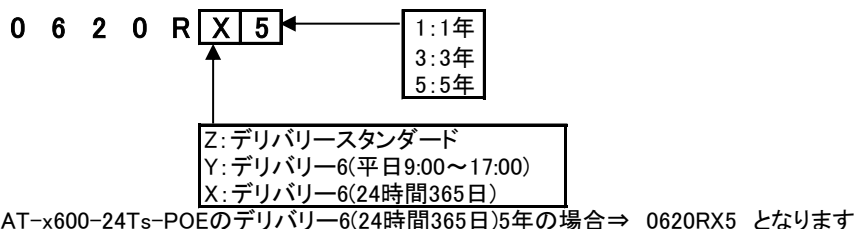
◆サポートチケット:商品コードの見方

例) CentreCOM 8324XL のサポートチケット商品コードの場合



◆保守バンドル製品:商品コードの見方

例) AT-x600-24Ts-POE の保守バンドル品商品コードの場合



サービス開始までの流れ

- ①サポートチケットのご注文⇒弊社よりチケットを出荷⇒お客様へ納品
- ②お客様にてWebご登録ページへアクセスいただきユーザー登録・本登録をしていただきます。
<http://support.allied-telesis.co.jp>

- 1.ユーザー登録(確認Mailの発行)
- 2.確認Mailに基づき再ログインして、以下の項目を入力してください。
 - I 登録会社名
 - II 設置先情報(会社名・住所・担当者名・電話番号・E-Mail)
 - III 障害時連絡先情報(会社名・住所・担当者名・電話番号・E-Mail)
 - IV ☆サポートチケットの場合
チケットに掲載のサポートチケットID/確認コード/製品本体のシリアル番号が必要となります。
☆保守バンドル品の場合、
製品本体のシリアル番号が必要となります。また、モジュールや電源などのシリアル番号も必要です。

サポートチケット登録用マニュアルはこちら

https://support.allied-telesis.co.jp/static_image/AT-S60-11-D007-04.pdf

- ③弊社より、登録完了日より起算して4営業日後を目安に「登録完了のご連絡」を「障害時連絡先」様宛にメール送信いたします。
このメールをもって、サービス開始となります。

※保守ご加入登録が完了していない場合、サポートサービスはご提供いたしかねますので、
お早めにWebご登録をお願いいたします。

サービスの概要については、WEBカタログをご覧ください。

http://www.allied-telesis.co.jp/library/catalog/support/r/00001_1bm.html

サポートチケット見本

■サポートチケット

チケットID: XXXX-XXXX 確認コード: XXXX

SAMPLE



この度は、サポートチケットをお買い求めいただき、誠にありがとうございます。
サポートチケットの受領後、お客様にてサポートサービスの提供先を登録して頂きます。
尚、サポートチケットに関するご利用約款と仕様を下記及び裏面に記しておりますので、必ずご確認の上、以下の
弊社ホームページURLサイトより登録を行って頂きますようお願い申し上げます。

サポートチケットのご登録は <http://support.allied-telesis.co.jp>

サポートチケット利用約款

[Ver 2.3]

アライドテレスिस株式会社(以下「弊社」という)は、サポートチケット(以下「本チケット」という)、ならびに本チケットの登録により提供されるサポートサービス(以下「本サービス」という)に関し、以下の通り取り決めます。お客様は本チケットを購入された時点で、本約款に適用される全ての条件に同意されたものとし、本サービスの円滑な実施にご協力頂けるものとします。

第1条 (本チケット購入の前提)

本チケットは、購入後30日を超えた場合や製品誤発注、または、登録完了後の返品および返金は一切できないものとします。

第2条 (本チケットの内容)

1. 弊社は本チケットを、裏面に定める「サポートチケット仕様」に基づき、お客様に提供します。
2. 約款および仕様の内容に変更が生じることがあります。この場合、本チケットご購入時の最新版が適用されるものとします。

第3条 (本サービスの提供)

1. お客様は、本チケットご購入後、速やかに本サービスの提供先および必要事項を登録して頂くものとします。
2. 登録完了後、弊社は本サービスを、裏面に定める「サポートチケット仕様」に基づき、お客様に提供します。
3. 弊社は本サービス実施に際し、弊社が指定する保守会社にて再委託することが出来るものとします。

第4条 (本サービスの期間)

1. 本サービスの加入期間は、本チケットに記載の通りとします。更新チケットについては、裏面サポートチケット仕様Ⅲの通りとします。
2. 本サービスの加入期間中に中途解約される場合は、解約希望日の3ヶ月前までにお客様から弊社にご連絡頂けるものとします。但し、ご購入時に受領した本チケット料金は返金致しません。

第5条 (本サービスの適用除外)

1. 以下の各号に該当する事情に基づく作業は本サービスの適用除外とします。
 - (1) 天災地変その他落雷等の不可抗力の原因により生ずるサービスの提供
 - (2) サービス対象機器の誤使用、不適切な使用
 - (3) お客様による修理、改造、分解または加工が行われた場合
 - (4) サービス対象機器以外に起因する対象機器の故障
 - (5) サービス対象機器を登録以外の住所に無断で移設した場合
 - (6) サービス対象機器が日本国外に設置された場合
2. 弊社は本サービスの実施にあたり、サービス対象機器に記録されたプログラムおよびデータの破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとします。

第6条 (本サービスの解除)

お客様または弊社は以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせずに、本サービスを解除することができるものとします。但し、いかなる理由であっても、お客様が以下の各号に該当したことにより本サービスが解除された場合、ご購入時に受領した本チケット料金は返金致しません。

- (1) 本サービスにより生ずる債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告しても履行しない時
- (2) 不渡りまたは銀行取引停止処分となった時
- (3) 仮差押、仮処分等の申立てを受けた時または破産、民事再生、会社更生等の申立てがあった時
- (4) 監督官庁から営業許可の取消または停止の処分を受けた時
- (5) その他本サービスを継続し難い重大な事実事由が生じた時

第7条 (損害賠償)

本サービスの実施にあたり、弊社の故意または重大な過失により損害を与えた場合には、お客様は通常かつ直接の損害に限り、賠償を請求することができるものとします。但し、当該損害賠償の額は、本チケットの購入金額を上限とします。

第8条 (機密保持)

お客様および弊社は、本チケットならびに本サービスに関連して知り得た業務上の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者に漏洩してはならないものとします。尚、本条項は、本サービス期間終了後も有効に存続するものとします。

第9条 (個人情報)

弊社はお客様より取得した個人情報に関して、弊社で定める「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を払って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとします。

<http://www.allied-telesis.co.jp/others/pp.html>

第10条 (反社会的勢力の排除)

1. お客様または弊社が、次の各号のいずれかに該当した場合、相手方に何ら通知、催告をせずにお客様または弊社との取引の全部または一部を解除することができるものとします。
 - (1) 自社または自社の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体、暴力団関係者、総会屋、その他反社会的勢力(総称して「反社会的勢力」という)である場合、また反社会的勢力であった場合
 - (2) 自社または自社の役員が、反社会的勢力を利用した場合
 - (3) 自社または自社の役員が、反社会的勢力に資金等の提供または便宜を供与するなど社会的に非難されるべき関係をもった場合
 - (4) 自社が自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐欺、脅迫的言辭を用い相手方の名譽や信用を毀損し、また相手方の業務を妨害した場合
2. お客様または弊社は、前項に違反し、または違反のおそれがある場合には相手方に直ちに通知するものとし、また相手方が必要と判断し事実確認を目的として調査を行う場合は協力するものとします。
3. 1項による解除によりお客様または弊社に損害が生じても、解除者はこれを一切賠償しないものとします。ただし、解除者が損害を被った場合は、解除者はお客様または弊社に損害賠償を求めることができるものとします。

第11条 (約款外事項)

本約款に定めない事項および解釈上の疑義は、法令または商慣習によるほか、お客様と弊社と誠実に協議し、円満に解決するものとします。

第12条 (合意管轄)


本約款に関して訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とします。

※上記”SAMPLE”箇所は新規用と更新用で表示がかわります


新規チケット印字サンプル

■ サポートチケット


サポートチケットID: 0002-**SAMPLE** 確認コード **SAMPLE** 発行日: 2011/04/22
出荷No. 80**SAMPLE**



CentreCOM FS917M テリ6全日3年保守 商品CODE No. 0047RC2

サポートサービス期間 JANコード 
2011/04/22 ~ 2014/05/31

※本チケット発行日より1ヶ月以内にWeb登録をお願いいたします。
※Web登録時には、本チケット最上段に記載されておりますサポートチケットIDと確認コードが必要になります。(赤色面い)さらに対象製品のシリアル番号が必要になります。
※対象製品のシリアル番号は、本体に貼付されているシリアルシールをご確認ください。




この度は、サポートチケットをお買い求めいただき、誠にありがとうございます。
サポートチケットの受領後、お客様にてサポートサービスの提供先を登録して頂きます。


更新チケット印字サンプル

■ サポートチケット


サポートチケットID: 0000-**SAMPLE** 確認コード **SAMPLE** 発行日: 2007/05/18
出荷No. 80**SAMPLE**



AT-x610-24Ts/X-POE+-L3FULL テリ6全日更新保守 XXX 商品CODE No. 00048C4

JANコード 

※本チケットの更新手続きにはWebでの更新登録作業が必要になります。
※Web更新手続きには、本チケット最上段に記載されておりますサポートチケットIDと確認コードが必要になります。(赤色面い)
※本チケットのサービス期間は、前回のサービス期間終了日の翌日から1年間になります。
※お手続き完了後、ご登録内容をご確認ください。



この度は、サポートチケットをお買い求めいただき、誠にありがとうございます。
サポートチケットの受領後、お客様にてサポートサービスの提供先を登録して頂きます。
※本チケットの更新手続きにはWebでの更新登録作業が必要になります。
※Web更新手続きには、本チケット最上段に記載されておりますサポートチケットIDと確認コードが必要になります。(赤色面い)
※本チケットのサービス期間は、前回のサービス期間終了日の翌日から1年間になります。
※お手続き完了後、ご登録内容をご確認ください。

※更新チケットには「サポートサービス期間」が記載されません