

## デリバリー保守 センドバック延長保守サービス

### 1. (保守サービス範囲)

1) お客様が製品に同梱している「安全にお使いいただくために(3年保証モデル)」の内容に準じて使用している状態(以下、『適正使用状態』)で製品に故障が生じ、かつお客様より要請があった場合、お客様が登録した以下の保守サービス(以下『本保守サービス』)を提供します。

#### イ. デリバリー保守サービス

お客様より障害発生のコール受付後、原因の切り分けを行い、代替機をご指定の場所に発送いたします。

不具合機と交換頂き、不具合機を返送頂きます。

#### ロ. センドバック延長保守サービス

お客様が購入した保守サービスの期間内に故障が発生した場合に不具合機を修理センターへお送りいただき無償にて修理、検査を行い返却いたします。(到着後5営業日以内)

2) 下記事項については、本保守サービスの範囲に含めないものとします。

イ. 障害発生前の予防交換。

ロ. 通常の使用(『適正使用状態』)で起こり得ない原因によるもの。

ハ. 規格外の入出力媒体及び消耗品等の使用により故障・破損したもの。

ニ. 弊社が指定する機関以外の第三者ならびにお客様による改造、分解、調整、修理、取り扱いのまちがいでにより故障した場合。

ホ. 地震、火災、落雷、風水害、その他の天変地異、公害、異常電圧などの外的要因により故障した場合。

ヘ. 使用環境の範囲を超える温度、湿度、振動等により故障した場合。

ト. 対象製品を購入いただいた後の輸送中に発生した衝撃、落下等により故障した場合。

チ. 日本国外に持ち出した場合による故障、または設置場所が登録時と異なる場合。

リ. 代替機の移設、撤去に関する作業及び立会い。

ヌ. お客様の要求による登録機器、代替機の改造・清掃・点検。

ル. 対象製品の取り扱い方法、設定、復旧、セットアップ等のサポート。

ヲ. その他、弊社が本保守サービスの保証対象と認めることが困難であると判断した場合。

### 2. (登録シール)

1) 本保守サービスには、お客様の製品が対象であることを証するため、登録シールが送付されています。お客様は登録シールを、対象製品に貼付していただくものとします。

2) 弊社は、いかなる理由があろうとも、登録シールの再発行をいたしません。

また、登録シールの貼付されない製品に対しては本保守サービスを提供しません。

3) お客様は、登録シールの改ざん、複製等をしないものとし、万一、改ざん、複製等された場合は、本保守サービスの権利を失うものとします。

### 3. (交換部品等の所有権ならびに原因解析)

本保守サービスにより、回収された不具合部品や不具合製品等の所有権は、弊社の所有権とし、いかなる理由があっても、返却は行わないものとします。

また、故障原因の解析ならびにお客様への報告は行いません。

#### 4.(免責)

- 1)対象製品の故障等にて生じた直接、または間接の損害、ならびに本保守サービスの履行過程において生じたデータの損失等について、弊社は一切責任を負わないものとします。また代替機は工場出荷時の状態のものとなります。
- 2)設置場所での無線LAN電波環境(電波干渉による通信障害や通信速度低下等含む)に起因する障害による場合、弊社はその責を負わないものとします。
- 3)やむを得ない事情により、対象製品の代替機の発送が困難な場合、弊社にて選定した同等品(一部仕様が異なる場合がございます)を代替機として 発送する場合があります。
- 4)本保守サービス登録書をお申込み後10日以内にご返送いただけない場合は、本保守サービスを履行できない場合があります。
- 5)本保守サービス登録後に解約があった場合、いかなる理由であっても本保守サービス料金の返金を行わないものとします。

#### 5.(障害発生時の注意事項)

- ・ 障害発生時の障害箇所特定の為の切り分け作業は、お客様でお願い致します。
- ・ 障害内容によっては、ファームウェアのバージョンアップをお願いする場合があります。その際の作業は、お客様でお願い致します。
- ・ 本保守サービスに設定情報の回復は含まれておりません。お客様にて設定情報を前もって控えて頂き、代替機への設定をお願い致します。

#### 修理センター

〒396-0111

長野県伊那市美すず8268番地1000

ロジテックINAソリューションズ株式会社 3番窓口

エレコムグループ修理センター

TEL:0265-74-1423

FAX:0265-74-1403

ご提供いただいた個人情報は、製品の修理やお問合せなどのアフターサポート及び、お客様サービス品質向上等の目的にのみ使用いたします。また、これらの使用目的の達成に必要な範囲内で弊社子会社に業務委託する場合がございますので予めご了承ください。お客様からいただきました個人情報は、大切にお取り扱いさせていただきます。詳しくは弊社ホームページに公開しているプライバシーポリシーをご参照いただきますようお願い申し上げます。