

保守・アフターサービス

安心して製品をご使用いただくために、弊社ではアフターサービス業務を行っております

弊社のサポートは弊社から出荷した製品が対象です。
弊社以外から出荷された製品はサポート対象外となります。

重要：シリアル番号について

弊社ではご購入いただいた製品をシリアル番号で管理しております。
製品の保証期間は本体に貼付されているシリアル番号により判断するため、シリアル番号ラベルを汚したり、剥したりしないようご注意ください。
表示が確認できない場合、保証期間内でも保証対象外になることがあります。

保守・アフターサービスの種類

5年長期包括保守 年間保守契約

最大5年間の保守サービス。
消耗品を除く修理・調整を行います。

スポット保守

保守契約が結ばれていない製品の修理・調整を行います。

新規購入時保証

購入後、保証期間内の正常な使用における故障、動作不良について修理・調整を行います。

初期不良

到着後7日以内の製品で、不具合のため正常に動作しない場合、交換品をお届けします。

5年長期包括保守・年間保守契約 センドバック

5年長期包括保守のプリンタ専用プログラムは消耗部品も保証に含まれます

故障による修理費用を含んだ長期定額保証制度を実現

技術料や部品代、代替機の貸出などは無料。
お客様は契約時の保守契約料金だけで安心してご使用いただけます。
大切な機器を長期に渡って安心してご利用いただけるように包括保守契約をおすすめいたします。

対象製品



スキャナ/リーダ コレクタ/ターミナル プリンタ カードリーダなど

弊社から購入された機器が対象です

対応範囲

5年長期包括保守(ベーシックプログラム)・年間保守

対象：本体 / 部品
部 品： インターフェイスケーブル・ACアダプタなど
対象外：消耗部品 / 消耗品
消耗部品： バッテリ、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど
消 耗 品： 用紙、リボンなど

5年長期包括保守(プリンタ専用プログラム)

対象：本体 / 部品 / 消耗部品
部 品： インターフェイスケーブル・ACアダプタなど
消耗部品： バッテリ、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど
対象外：消耗品
消 耗 品： 用紙、リボンなど

長期保守契約のメリット

修理費不要
&
優先修理

5年または1年間の保守費用が決まるので、維持経費の予算化が可能です。

代替機
貸し出し
(無償)

代替機の先行貸出しも可能です。
修理の連絡時にご要望をおきかせください。(※1)

※1: 代替機は同機種又は同等機種になります。

契約タイミングに制約があります

保守契約のため、契約可能なタイミングがあります。
5年長期包括保守はご購入時、年間保守は各製品に設定されている新規購入時保証期間内になります。

5年長期包括保守：購入時

年間保守：製品保証期間内 (※2)

保守契約料

保守契約料は機種毎に設定されています。
1年あたりの保守契約料は、5年長期包括保守が年間保守よりお得になります。

保守契約料については弊社営業までお問い合わせください。

※2: ご契約は1年単位です。更新時期に継続可否の確認のご連絡をいたします。

スポット保守

保守契約が結ばれていない製品

センド
バック

保守契約が結ばれていない製品でも、お客様のご依頼により、修理・調整を行っております。

修理費用

費用は下記計算で算出し、都度お支払いいただきます。

技術料 (1時間単位 機種毎に設定) + 交換部品代 (部品代 / ユニット交換再生料)

スポット保守の見積もりについて

見積もり後にキャンセルされた場合に限り、見積料として弊社所定の料金を申し受けます。費用は製品により異なります。

新規購入時保証

期間は製品により異なります

センド
バック

保証期間内(新規購入)の正常な使用における故障、動作不良について、無償にて修理、再調整を行います。(※1)

消耗部品・脱着可能部品については、初期不良(到着後7日以内)のみ、無償交換させていただきます。(※2)

※1 修理期間中の貸出機は有償となります
5年長期包括保守・年間保守契約に入られている場合は無償になります

※2 消耗部品:プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど
脱着可能部品:インターフェイスケーブル・ACアダプタなど

初期不良

到着後7日以内の不具合

弊社にて動作確認を行い、不良箇所確認の後、送料・手数料ともに弊社負担で交換品をお届けいたします。

異常が確認できない場合はお客様にご連絡の後、製品を返送いたします。この場合の送料は、お客様にてご負担いただけますようお願いいたします。

- ※ 到着後7日以内の製品の不具合で正常に動作しない場合を、初期不良といたします。
- ※ 製品返送時は、付属品・保証書(一部製品)なども必ず同封し、製品が梱包されていた箱に入れてください。付属品や製品箱の欠品がある場合は、受け付けかねますので、ご了承ください。

修理の流れ

修理依頼書は弊社WEBサイトからダウンロードできます
WEBサイト:「サポート」→「修理保守」→「修理受付の流れ」

1. まずは弊社にご連絡ください

保証期間が分からない場合や、故障かどうかの判断がつかない場合など、ご不明な点がございましたらご連絡ください。代替機についてもご相談ください。

2. 機器送付 (お客様)

修理依頼書にご記入・同梱し、記載の宛先まで送付ください。
送料はお客様にてご負担ください。

3. 修理

スポット保守の場合は、修理前に見積もりを確認いただき、修理の可否を判断していただきます。

4. 機器返送 (弊社)

修理内容報告書添付いたします。
送料は弊社にて負担いたします。

項目	5年長期包括保守		年間保守	スポット保守 保守契約が結ばれていない製品
	ベーシックプログラム	プリンタ専用プログラム		
対象製品	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等	プリンタ	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等
対象範囲	本体 / 部品 (*1)	本体 / 部品 / 消耗部品 (*1) (*2)	本体 / 部品 (*1)	本体 / 部品 / 消耗部品
対象範囲外	消耗部品 / 消耗品 (*2) (*3)	消耗品 (*3)	消耗部品 / 消耗品 (*2) (*3)	消耗品
契約タイミング	購入時のみ		製品保証期間内 (*4)	なし
契約期間	5年間		1年単位 (*5) (更新:最長5年間)	なし
費用	保守契約料 契約料は機種毎に設定されています。弊社営業担当までお問い合わせください。			有償 (*6) 技術料、部品代
修理期間中の代替機 (*7)	無償(センドバック方式)			有償(センドバック方式) (*8)
修理機器の配送	センドバック方式			

(*) 期間内であっても正常な使用状態でない場合や使用上避けられない消耗・劣化と判断される場合、天災地変、お客様の作成によるソフトウェア・システムに帰する故障・動作不良については有償となります。

(*1) 部品: インターフェイスケーブル・ACアダプタなど。

(*2) 消耗部品(パーツ): バッテリ、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど。

(*3) 消耗品: 用紙、リボンなど。

(*4) [年間保守]ご購入後、30日以内の契約は割引料金が適用されます。

(*5) [年間保守]契約は契約日より1年間。無償保証期間を含めた最長5年間継続契約できます。更新時期に継続可否の確認のご連絡をいたします。

(*6) [スポット保守]:見積もり後にキャンセルされた場合は見積料をいただきます。

(*7) 代替機は原則として同機種または同等機種です。機材手配の都合上、機種や時期は都度ご相談になります。

(*8) 有償のお貸出しは1,650円(税込)/ユニットになります。

センドバック方式

製品を弊社までお送りください。
弊社への送料はご負担ください。お客様への送料は弊社が負担します。

修理内容報告書

弊社書式の報告書を添付いたします。
内容はユニット(モジュール)単位の動作不良等の報告であり、故障原因調査・解析の報告は行っておりません。