

オンサイト保守サービスについて

オンサイト保守サービスとは

オンサイト保守サービスとは、弊社サービス拠点より技術者がお客様先に訪問し修理を行うサービスです。

尚、お客様よりご連絡いただいた内容を確認させていただき弊社が必要と判断した場合となります。

一部このサービスが標準添付の製品を除き、別途ご契約が必要です。

弊社製品を安心してお使いいただくためにご購入時に併せて「オンサイト保守サービス」にご加入されますことをお勧めいたします。

オンサイト保守パックの種類

以下の2種類をご用意しております。

複数年契約パック

購入時に複数年契約がまとめてできる
保守パックです。

- 製品ご購入後、2ヶ月以内の契約が必要です。

延長契約パック

ご契約を継続延長する場合の
保守パックです。

- 継続でない場合は、契約できません。
ご契約は一年単位となります。
- 先のオンサイト保守契約終了から、
2ヶ月以内の契約が必要です。

【ご注意】

複数年契約パックは購入後2ヶ月以上してからご契約はできません。

同様に、延長契約パックにつきましても、オンサイト保守契約終了後、2ヶ月以上経過してからの契約はできません。

オンサイト保守期間は、製品ご購入後最長5年間となります。

オンサイト保守サービスの内容

1. オンサイト保守サービス契約対象製品、保守範囲

各機器のサービスパック内容をご覧ください。

2. 契約手続き

* オンサイト保守サービスは、「定額保守契約書」へお客様にて必要事項ご記入の上、弊社伊那サービスセンター宛で返送いただき契約完了となります。

保守期間は機器の設置日からいたしますが契約書が弊社に届いたところより契約は有効となります。

* 製品ご購入後に契約保守サービスをご要望の場合、原則的にはお客様と弊社との契約になります。

弊社より「定額保守契約書」をお客様にお送りし、お客様にて必要事項をご記入の上、弊社伊那サービスセンター宛にご返送いただき契約完了となります。

この場合、保守料金についてもお客様より弊社に対してのお支払いとなります。販社様経由でご契約されたい場合は、別途ご相談ください。

3. オンサイト保守対応内容

* 連絡受付時間及び修理対応時間帯

9:00～12:00 13:00～17:00

月曜日～金曜日（祝祭日、夏期、年末年始特定休業日を除く）

* 修理対応時間（連絡受付後障害機器が直るまでの目標時間）

* 翌営業日対応を基本とします。

15時30分以降に対応依頼を受けた場合は、翌々営業日に対応となる場合があります。

交通事情、天候、対象機器の設置地域などの条件により、翌営業日の対応とならない場合があります。

* 実作業は、弊社提携会社の各拠点にて対応いたします。

4. 保守対象地域

沖縄本島を含む日本国内といたします。但し、一部離島地域は上記料金・修理対応時間が異なる場合がありますので個別にご相談いただくようお願いいたします。

5. 免責

1. 弊社製品を使用して保存したデータが、ハードウェアの故障、誤動作、その他どのような理由によって破壊された場合でも、弊社での保証はいたしかねます。万一に備えて、重要なデータはあらかじめバックアップするようお願いいたします。

2. 修理交換部品代は、当該製品の標準価格又は購入価格を限度とし、それを超えた金額についてはお客様のご負担となります。

3. やむをえない事情により当該部品が修理不可能な場合は同等品で代替交換させていただく場合があります。

6. 保証規定より

上記各保守サービスメニューでも下記の場合は、弊社保証規定より有償となります。

1. 契約が完了されていない場合。
2. 契約書の所定事項の未記入あるいは字句を訂正された場合。
3. 使用者側での輸送、移動時の落下等、お取り扱いが適当でなかったために生じた故障・損傷の場合。
4. 火災・天災・異常電圧等による故障・損傷の場合。
5. 接続されている他の機器に起因して、故障を生じた場合。
6. 当社及び当社が指定するサービス機関外での修理・調整・改造された場合。
7. 取扱説明書に記載の使用方法、及び注意に反するお取り扱いによって生じた故障の場合。
8. 日本国外での使用で生じた故障の場合。

7. 保守サービスの契約に関するお問い合わせ

「保守サービスの契約」に関するお問い合わせは、下記をお願いします。

■オンサイト保守サービスの契約に関する受付窓口

〒396-0111長野県伊那市美篤8268番地1000

ロジテックINAソリューションズ株式会社 3番受入窓口 修理センター

TEL : 0265-74-1423 / FAX : 0265-74-1403

受付時間：9：00～12:00 13:00～17:00

月曜日～金曜日（祝祭日、夏期、年末年始特定休業日を除く）

<注意>・オンサイト保守の依頼は、契約書返送時に案内しております問い合わせ先に問い合わせ願います。