

製品保証規定 ver3.4

本規定は弊社製品を安心してご利用いただけるよう出荷後の製品保証及びアフターサービスについて定めた規定であり、弊社と弊社が製品を納品したお客様との間の取引に適用されます。

当社には必要に応じて、本規定を随時変更することができます。この場合、当社は変更の内容及び効力発生時期を明示し、効力発生日の相当期間前までに当社のホームページに掲載する方法又はその他の方法により、お客様に周知するものとします。本規定の内容は、この手続の完了後、効力発生日から、お客様に周知された内容に変更されるものとします。

1 製品保証について

(1)無償対応

納品した製品の初期不良(納品した時点で不良品となっていたもの)や、取扱説明書、本体貼付ラベル等の注意書に従った正常な使用状況で保証期間内に故障した場合には、修理又は代替品をもっての交換を無償にて実施します。それ以外の責はご容赦願います。

ア 保証期間は、納品日より2年間です。但し、たてナビ、乾電池駆動、特定のお客様向けの ODM/OEM・カスタマイズ製品については1年間となります。※製品によっては保証期間を変更する場合があります。その際は見積書表面に記載された保証期間となります。

※メーカー保証製品は、その保証書に記載されている保証規定が弊社保証より優先し適用されます。

※物流受託サービスにより弊社でお預かりしている場合や、お客様の倉庫等に保管されている等の未使用期間も含むものとします。

※故障発生日が保証期間内であっても、弊社へのご申告が保証期間経過後であった場合には対象外となります。

イ 保証期間内であっても、次の場合には無償修理の対象から除外されます。

- ①納品後の保存、輸送、使用において製品の保証値を超えた環境にさらされたことに起因する故障及び損傷
- ②取り扱い上の不注意、操作や使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷
- ③お買い上げ後の設置場所の移設、運送、落下などによる故障及び損傷
- ④火災、地震、水害、落雷、その他天災地変及び公害、塩害、ガス害(硫化ガスなど)による故障及び損傷
- ⑤専用の付属品以外を使用したことによる故障及び損傷
- ⑥異常電圧、指定外の使用電源(電圧、周波数)などによる故障及び損傷
- ⑦車両、船舶等に搭載されて使用された場合に生ずる故障及び損傷
- ⑧本製品に接続している弊社指定以外の機器及び消耗品に起因する故障、損傷
- ⑨正規の製品銘版が貼付されていないもの
- ⑩製品を日本国外でご使用されていた場合

ウ 返品期間の短縮を図ることを目的として、修理ではなく代替品(新品)による交換をもって修理に代えさせていただく場合があります(詳細は弊社営業担当よりご案内します)。

(2)有償対応

有償での修理対応の場合、故障品を弊社で受領、修理対応の可否判定の後に修理の見積書を作成いたしますので、発注書をもって修理をご依頼ください。

※故障・損傷の内容によりましては、新品のご購入より高価なお見積りとなる場合があります。また、修理用部材の調達事情により有償でも修理対応が困難な場合がありますので、予めご了承願います。

2 アフターサービスについて

(1)フリーダイヤルサポート

操作方法が分からない、正常に動作しないといった事態が発生した場合は、製品に貼付したシール記載、もしくは別途弊社よりお知らせするフリーダイヤルの番号にお電話をいただきますと専用のカスタマーサービス担当者が対応いたします。

受付時間365日10:00~17:00

※土日および祝休日は受付のみの対応で、翌営業日に弊社よりご連絡させていただきます。

※状況によりましては設置店舗関係者様からの電話にも対応いたしますが、製品をご購入いただきましたお客様からの電話に対する対応を原則とします。

※弊社より提供した機器(他社製品を含む)に関する質問や、不具合等については対応させていただきますが、それ以外の機器、ソフトウェアとの組合せにて使用している場合の障害については対応しきれない場合があります。

(2)故障の可能性ありと判断された場合

上記フリーダイヤルサポートにお電話いただいた結果、弊社製品の故障の可能性があると判断された場合は、当該製品・部品を弊社指定場所までご返送ください。故障の内容を確認した上で無償または有償にて修理・交換を承ります。※設置場所へ赴いての対応は原則いたしません。

※製品・部品の取り外しや再設置、梱包、搬入はお客様にて実施願います。※製品の返送にあたりましては、製品の専用梱包箱をご利用ください。他の梱包形態での輸送中に発生した破損、故障については責任を負いません。

※返送時の送料等は、無償保証期間中でもお客様にてご負担願います。弊社からの発送時の送料は弊社にて負担いたします。

※たてナビシリーズについてはたてナビ本体の交換が必要と弊社サポートセンターで判断した場合、弊社が手配した業者により搬入口での代替品の受け渡し、及び故障品の回収を行わせていただきます。

(3)他社製品との組合せでご使用になっている場合

弊社製品と他社製機器とを組合せての使用時に発生した障害については、それらの機器の故障の有無、設定等に問題が無いことをお客様にて予め確認の上ご連絡ください。不明な場合、障害発生の原因調査及び修理、交換等の対応ができかねる場合があります。

(4)オンライン配信対応製品における通信状況について

通信の可用性、遅延時間その他通信の品質については弊社が保証するものではありません。

(5)設置場所にての調査について

上記の通り、弊社製品の故障の可能性ありと判断された場合でも設置現場に赴いての対応は原則しておりませんが、お客様よりの特段のご要望がある場合には有償にて対応させていただく場合もあります。

※現地調査の結果、原因不明等の理由で、解決に至らなかった場合や弊社の機器の障害であることが判明した場合でも、出張旅費及び対応費用を申し受けず。

(6)その他

弊社製品は24時間365日の長期連続稼働を保証するものではありません。製品の設計、製造におきましては万全の体制で高い品質水準を維持しておりますが、電源環境や電波環境、他の周辺機器からの影響等の要因で誤動作や稼働が停止する場合があります。

※復旧のための対処法として、電源の入れ直し等の措置でご対応いただく場合があります。※機器の故障等によりお客様に損害が発生した場合、弊社は、弊社に故意又は重過失のある場合に限り、製品の代金を上限として損害賠償に際しさせていただきます。機器の故障による稼働の停止が重大な問題となるようなご利用、運用をされる場合、予め予備機をご購入される等のご準備をされることをお勧めします。

3 ODM/OEM製品に関する特則

特定のお客様向けの特機ODM/OEM製品には以下の特則が適用されます。特則に記載されている事項については特則が本規定の他の条項に優先して適用され、特則に記載されていない事項については本規定の他の条項が適用されるものとします。

(1)無償提供

100台を超えるご購入に対して、購入数の0.7%の数量の製品を無償提供いたします。この場合、購入数から算出する無償提供数は、原則として小数点以下の端数分を切り上げて算出するものとします。

但し、100台未満の購入となる場合は、個別に定めるものとします。

(2)修理・交換

上記の製品の無償提供を行った場合、初期不良(納品した時点で不良品となっていたもの)を含め、原則として納品した製品の修理・交換は行いません。但し、出荷日より1年以内に弊社製品の故障数が無償提供数を超える可能性があること判断した場合、故障の内容を確認した上で、無償または有償にて修理・交換を承る場合があります。

なお、修理・交換対象から除外されるケース、修理・交換時の返送等に関する注意事項については、下記をご参照ください。

<修理・交換対象から除外されるケース>

- ①納品後の保存、輸送、使用において製品の保証値を超えた環境にさらされたことに起因する故障及び損傷
- ②取り扱い上の不注意、操作や使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷
- ③お買い上げ後の設置場所の移設、運送、落下などによる故障及び損傷
- ④火災、地震、水害、落雷、その他天災地変及び公害、塩害、ガス害(硫化ガスなど)による故障及び損傷
- ⑤専用の付属品以外を使用したことによる故障及び損傷
- ⑥異常電圧、指定外の使用電源(電圧、周波数)などによる故障及び損傷
- ⑦車両、船舶等に搭載されて使用された場合に生ずる故障及び損傷
- ⑧本製品に接続している弊社指定以外の機器及び消耗品に起因する故障、損傷
- ⑨正規の製品銘版が貼付されていないもの
- ⑩製品を日本国外でご使用されていた場合

<修理・交換時の返送等に関する注意事項>

- ①修理・交換は、全てセンドバックによる対応となります。
- ②代替品の先出しは入庫(物流受託)サービスを弊社に委託し、預かり在庫からの出庫指示があった場合に限り、対応いたします。