

IdeaHub 用 オンサイト保守サービス サービス内容

「IdeaHub 用 オンサイト保守サービス」は、弊社製品を安心してご利用いただくために、お客様と弊社の利用規約のもと、弊社が提供する IdeaHub 専用の保守サービスです。

1. 対象製品

弊社ホームページで、本保守サービスの対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・本サービスのご利用には、対象製品のご購入から登録期限内に、オンライン登録ページからお申し込みを行う必要があります。
- ・サービスの開始日は、対象製品のご購入日が起算日になります。延長パックの場合は、既存登録の終了日が起算日となります。
- ・本サービスのサービス期間は、対象製品のご購入から最大3年間となります。
- ・本サービスのサービス期間は、最大年数まで1年単位で延長する事ができます。
- ・サービス期間中に解約のお申し出があっても、本サービス料金は返還されません。
- ・本サービスの対象は本サービスと同時購入された新品ハードウェア製品です。中古品やアウトレット品は対象外となります。また同梱ソフトウェア類も対象外となります。
- ・本サービスは離島ではご利用いただけません。

3. サービス内容

(1) オンサイト

オンサイト(出張訪問による対象製品の入替および簡単な接続テスト)を実施させていただきますサービスです。オンサイト確定から5営業日以内に出張訪問による交換作業を実施いたします。但し、以下の場合、所定の期間内でオンサイトが出来ません。その場合はできるだけ速やかに訪問できるよう日程調整いたします。

- ①オンサイト確定が15時以降の場合
- ②何らかの要因で代替機材がオンサイト現地に届かないと判断した場合
- ③その他弊社ホームページ <https://www.iodata.jp/iss/>でご案内する場合

(2) デリバリエ

不具合製品の代替品を弊社からお客様先へお届けし、不具合製品をお引取りさせていただきますサービスです。デリバリエ確定から5営業日以内に交換品を送付いたします。また、不具合製品の返却便の手配も弊社にて行います。

(3) 消耗品の扱い

本サービスには、電源、液晶バックライト等の部品代も含まれております。

(4) 優先電話回線

本サービスは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。優先電話回線の電話番号は、本サービスのお申し込みをされた際に管理者様に送信される登録完了メ

ール、及び、お申し込み後のオンライン登録ページ内に記載されております。

(5)不具合発生後の処置

対象製品に万一不具合が発生した時は、保守窓口(フリーコールの優先電話回線)へご連絡をお願いいたします。ご連絡の際は、製品名・製品 S/N・お客様番号を事前にご確認ください。弊社担当が症状をお伺いし製品不具合と判断された場合には、サービス内容の範囲で製品の交換・修理を実施いたします。詳しくは保守窓口にてご確認ください。また、対象製品が不具合と判断された場合は基本的に部品の交換とさせていただきます。製品交換が必要な場合、弊社在庫状況などにより、同型番品をご用意出来ない際は、同等機能の代品をもって対応させていただく場合がございます。予めご了承ください。

(6)オンサイト（出張訪問）時の現地修復作業と不具合品の回収

サービスエンジニアによる現地修復作業は、不具合の確認、部品交換もしくは代品との交換、ケーブル類の接続、簡単な動作確認となります。作業後、不具合部品や不具合製品は回収させていただきます。