

訪問安心保守サービス（オンサイト保守）サービス内容

1. 対象製品

弊社ホームページ（<https://www.iodata.jp/iss/>）で、訪問安心保守サービス（オンサイト保守）の対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・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。
- ・サービス開始日は、対象製品のご購入日が起算日となり、延長パックの場合は、既存登録の保守終了日が起算日となります。
- ・本サービスの利用期間は、弊社ホームページでご案内する実施可能期間まで、1年単位で延長できます。
- ・本サービスの利用期間中に、解約のお申し出をされても、本サービス料金は返還されません。
- ・対象製品は新品ハードウェア製品に限り、中古品、アウトレット品、同梱ソフトウェア、添付品等は対象外です。
- ・対象製品に1日の稼働時間や総稼働時間の制限、あるいは有寿命部品に関するご利用環境の制限がある場合で、それらの制限を超えてご利用された場合は、本サービスの対象外となります。対象製品の使用制限については製品情報をご確認ください。
- ・ファームウェア・ソフトウェアのアップデートで解決可能な障害が発生した場合は、保守対応や交換は行いません。お客様にてアップデートを実施していただきます
- ・弊社動作未確認のディスプレイスタンドや壁掛け部品を使用されている場合は、本サービスの対象外となります。その場合、弊社より交換品をお送りし、取り外し・取り付け作業はお客様自身に行っていただきます。
- ・対象製品を含め、梱包箱等の回収・破棄は行いません。

3. サービス内容

(1) オンサイト

弊社スタッフがお客様を訪問し、対象製品の交換および簡単な接続テストを行うサービスです。

原則としてオンサイト確定から3日～10日以内にオンサイトの実施をしますが、以下の場合は翌営業日の実施ができません。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 オンサイトの確定が15時以降の場合
- ③ 代替品が、訪問場所（オンサイト現地）に届かないと判断した場合
- ④ その他、弊社ホームページでご案内する場合

(2) デリバリー

不具合製品の交換品をお客様に送付し、不具合製品を引き取るサービスです。

デリバリー確定から3日～10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。

※交換品、故障品の受け渡しは軒先渡しとなります。

(3) センドバック

お客様から不具合製品をお送りいただき、修理した対象製品を弊社からお客様に返送するサービスです。

(4) 交換品の品質について

交換品は当社にて正常動作を確認した良品となります。新品交換とならない場合でも機能面や品質面の問題はございません。

(5) 優先電話回線（保守窓口）

- ・本サービスでは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。電話番号は、本サービスのお申し込みの際にお客様に送信される登録完了メール、または、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。
- ・対象製品に不具合が発生したときは、フリーコールの優先電話回線へご連絡ください。ご連絡の際は、事前に製品名・製品S/Nをご確認ください。