

オンサイト保守パック AFTER サービス内容

1. 対象製品

弊社ホームページで、本保守パック製品の対象としてご案内する製品

※本サービスは、製品購入時アイオー・セーフティ・サービスに入れなかった方や、

アイオー・セーフティ・サービスの保守期間延長を行わずにサービス期間を終了してしまった方などを対象にしたサービスとなります。

2. ご利用の際の注意事項

- ・本サービスのご利用には、本保守パック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。
- ・本サービスのお申し込み時点で、対象機器が正常動作している事がお申し込みの条件となります。
- ・本サービスの実施可能な期間は、対象製品のご購入から5年間の範囲で、最大4年間となります。
- ・サービスの提供期間は、お申し込みを行った日が起算日となります。また、本サービスは期間の延長はできません。
- ・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正規購入品のハードウェア製品のみとなります。
中古品や同梱ソフトウェア類・マニュアル・メディア等は対象外となります。
- ・空きスロットのある製品で本サービスにお申し込みいただいた場合、次の内容が追加されます。
①所定の方法で追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブも、空きスロット数を上限に本サービスの対象となります。
②追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブの本サービスの有効期間は、製品本体のご登録に準じます。

3. サービス内容

(1) 製品ご購入後60日以降でもお申し込み可能

通常、アイオー・セーフティ・サービスでは、対象製品ご購入後60日以内にお申し込みが必要ですがオンサイト保守パック AFTER では対象製品ご購入後60日を超えてからもお申し込みが可能です。

また、加入されていたアイオー・セーフティ・サービスの保守期間を延長されなかった方もお申し込みが可能となります。※対象製品ご購入日から、48ヵ月以降の方はお申し込みできません。

(2) オンサイト

翌営業日にオンサイト（出張訪問による機器の入替および簡単な接続テスト）を実施させていただくサービスです。

但し、以下の場合、翌営業日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本州以外及び離島の場合

③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

④その他弊社ホームページ <http://www.iodata.jp/iss/> でご案内する場合

(3) 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くサービスです。

(4) センドバック

不具合が発生した対象製品を弊社にお送りいただき、弊社で修理後、お客様先へ返送するサービスです。

(5) 消耗品の扱い

本サービスには、ハードディスクドライブ、FAN、電源、液晶バックライト等の部品代も含まれております。

(6) 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。

(7) 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、同型番や新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。

(8) 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、その場で不具合部品や不具合製品は回収させていただきます