

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
 ※本サービスはオンライン資格確認端末に添付の「交換お届け保守サービス(デリバリー) ご利用案内」を「訪問安心保守サービス（オンサイト保守）」に変更する為のオンサイト保守アップグレードオプションとなります。

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。
- ・商品添付の「交換お届け保守サービス(デリバリー) ご利用案内」に従い、先にデリバリー保守の利用登録を済ませた後、オンサイト保守アップグレードオプションのお申し込み手続きをお願いします。
- ・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。
- ・本サービスのサービス期間は、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。
- ・本サービスのサービス期間中に、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。

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。

原則として翌営業日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。翌営業日の実施ができない場合は、日程調整をさせていただきます。

- ①オンサイトの確定が15時以降の場合
- ②訪問場所（オンサイト現地）が本州以外の場合や離島の場合
- 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) オンサイト設定移行

オンサイトでの製品一式交換の場合で故障端末が起動する場合は、設定情報を移行ツールで移行します。

※設定情報の移行をご希望の場合、訪問時には端末の接続先ネットワークを把握されているご担当者様の立ち会いが必要です。

※設定情報は移行されますが、電子証明書の登録や顔認証付きカードリーダー設定につきましては、別途お客様にて設定が必要です。

(3) 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。

※「HDD返却不要タイプ」の場合、不具合状況確認のため、事前に対象製品のログ送付が必要です。

ただし、NarSuSで対象製品の不具合状況が確認できる場合は、ログ送付は不要です。

(4) センドバック（「HDD返却不要タイプ」では選択できません）

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。

(5) 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。

(6) 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。

サービス登録完了メールには、以下が記載されています。

○製品シリアル番号 ○保守開始日・保守終了日 ○保守窓口の連絡先（フリーコールの優先電話回線）

※弊社から24時間以上メール連絡がない場合は、ご利用規約に記載の弊社アイ・オー・サービスステーションまでお問い合わせをお願いいたします。また、登録後にオンライン登録画面にログインすると、以下のご利用が可能となります。

- 登録情報の確認・変更
- 保守窓口情報の確認
- 保守期間の延長（延長可能な場合のみ。別途対象となる保守延長パック製品のご購入が必要です）
- 保守対象製品・サービスの追加（別途対象製品と対象となる保守パック製品のご購入が必要です）