

1. 対象製品

下記弊社ホームページで、訪問安心保守サービス（オンサイト保守）の当日訪問プラン対象としてご案内する製品
<https://www.iodata.jp/iss/>

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。
- ・本サービスの対象は新品のハードウェア製品のみとなります。中古品の場合や、同梱ソフトウェア類・添付品等は対象外となります。
- ・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（※当日訪問プラン）

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。

当日訪問プランは、保守窓口にご連絡いただきオンサイトが確定した当日にオンサイトを実施します。

ただし、以下の場合は当日訪問ができないため、速やかに弊社スタッフが訪問できるよう日程調整いたします。

- ① オンサイト確定が平日午前9時から午後5時以外の場合
- ② 訪問場所が対象地域外の場合、または離島の場合
- ③ 天災地変や天候、交通事情等によりサービスエンジニアが当日に訪問できない場合
- ④ 何らかの理由で訪問先に代替品がサービス提供までに届かないと判断した場合
(代替品が欠品している場合を含みます)
- ⑤ その他弊社ホームページ <http://www.iodata.jp/iss/> でご案内する場合

(2) デリバリー

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するサービスです。

※「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。

(3) センドバック（「HDD 返却不要タイプ」では選択できません）

不具合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。

(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をされた際に管理者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）