

Ge 半導体検出器、Si 半導体検出器のサポートポリシーについて

当社では、ORTEC（AMETEK 社）製 Ge 半導体検出器及び Si 半導体検出器（以下、検出器という）について、サポートポリシーを以下のとおり定めております。

1. サポート対象検出器

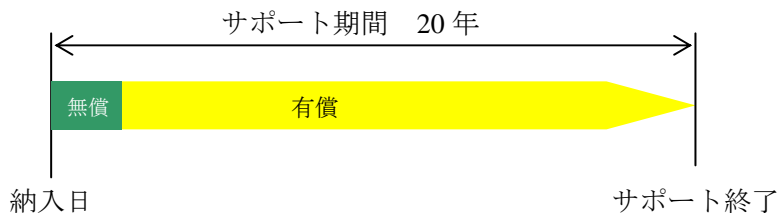
ORTEC（AMETEK 社）製 検出器で、モデルが GEM, GMX, GLP, SLP, SDG で始まる検出器

2. サポート期間

上記サポート対象検出器の無償保証期間は納入日から1年間です¹。無償保証期間終了後は、有償サポートを提供しますが、サポート期間は納入日から **20 年間**とします。（下図参照）

サポート期間を超えての長期のご使用は、安全確保の面からお勧めできません²。また、修理において性能の確保(保証)が難しくなるため、ご理解のほどよろしくお願いたします。

【通常サポート期間】



¹ 別途、保守契約や製品個別の定めがある場合はそちらが優先します。

² 電気・電子部品の経年劣化により、発煙・発火などの予期せぬ故障につながる可能性があります。

3. サポート内容

納入後、以下のサポートを提供いたします。

サポート内容	無償 保証期間 (1年)	サポート 期間	サポート 終了後
修理対応 (機器の校正、点検は有償での対応となりますので、別途ご相談下さい)	○ ¹	△	×
設定、操作、機能に関する電話、HP でのお問い合わせ	○	○	×
マニュアルの紛失 ² による再提供、または不良による交換	△(紛失) ○	△	×
当該製品に関する販売終了、後継モデルリリース等の情報の提供	○、§	○、§	○、§

○： 無償でサポートを提供いたします。

△： 原則として有償での対応となります。ただし、当社が重要な問題³と判断した場合に限り無償対応を行います。

×： サポート終了後は原則として対応できません。

§： 当社 HP において情報の提供を行います。

なお、修理対応については部品の入手が困難な場合や修理しても性能の確保が難しい場合は、サポート期間に関係なく修理を辞退させていただく場合があります。

4. サポート方法

検出器の具体的なサポート方法は以下のとおりです。

・ お問い合わせ方法

サポートのお問い合わせは、Web⁴、E-mail、電話、及び FAX での受付・対応となります。

・ お問い合わせ時間

土、日、祝祭日、休業日を除く当社営業時間となります。修理を含むお問い合わせは受け付け順に処理をいたしますが、内容によっては前後またはお時間を頂く場合がございます。

・ サポート範囲

対象製品のインストール方法、使用方法、機能、故障診断、各種障害等についてサポートいたします。また、各機能を使用する上でのヒント、有効な手段・設定などを提供いたします。

以下の理由や状況により最終的な問題解決ができない場合もございますので予めご了承ください。

－不具合要因が他社製品に依存する場合

－技術的な検討を行った結果、その問題点が対象製品の仕様範囲外にあたる場合

・ 教育（取扱説明、メンテナンス方法等）・研修業務に関わる内容については、別途ご相談ください。

¹ お客様の過失による故障の場合は有償となります。

² お客様のマニュアル紛失による再提供は有償となります。（場合によっては複写での提供となります。）

³ 重要な問題とは、当社が定めるハードウェア仕様書を満足しない不具合とします。

⁴ 当社 HP サポート→Web フォームからのお問い合わせとなります。

- ・ サポート範囲外

以下の条項についてはサポートの対象にはなりません。

- － 製品を無断で設計変更、改造した場合の修理・お問い合わせ
- － 他社製品の修理・お問い合わせ

5. サポートポリシーの変更

本サポートポリシーは予告なく変更する場合がございますので予めご了承ください。

本サポートポリシーにつきまして、ご不明な点がございましたら、電話、Web などでお問い合わせください。よろしくお願いいたします。

以上