

ORTEC (AMETEK 社) 製 NIM モジュール、MCA (マルチチャネルアナライザ) の
サポートポリシーについて

当社では、ORTEC (AMETEK 社) 製 NIM モジュール、MCA (マルチチャネルアナライザ) 製品について、サポートポリシーを以下のとおり定めております。

1. サポート対象製品

NIM モジュール、または MCA (マルチチャネルアナライザ)

2. サポート期間

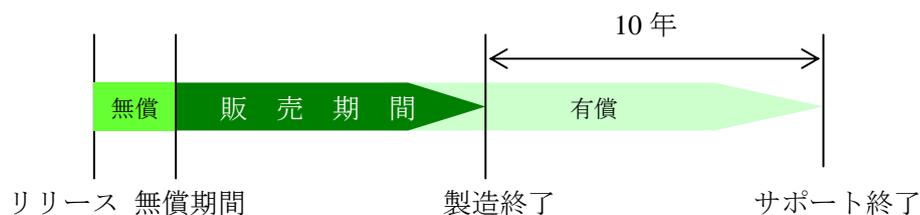
上記サポート対象機器の無償保証期間は納入日から1年間です。無償保証期間終了後は以下で定める一定の期間サポート (有償サポート) を行います。また下記のサポート期間 a, b, c の内、いずれか先に期間が到達するものが適用となります。

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。また修理において性能の確保 (保証) が難しくなるため、ご理解の程よろしくお願いいたします。

なお保証期間および保証期間終了後のサポート内容については、2. サポート内容を参照ください。

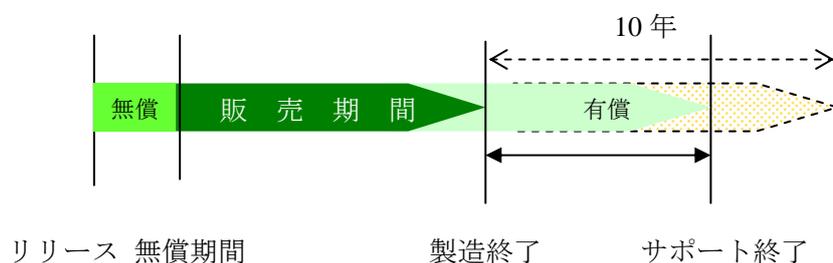
a) サポート期間は、当該モデルの製造終了を基準として規定され、製造終了から **10年間** とします。

【通常のサポート期間】



b) 製造終了後、原則として当社は10年間のサポートを行いますが、修理部品の入手が困難な場合、または ORTEC (AMETEK 社) にて修理サポートが終了している製品に関しましては修理を辞退させていただく場合がございます。

【部品供給不可、ORTEC (AMETEK 社) 修理サポート期間終了の場合のサポート期間】



- c) 現在でも販売継続中の製品は、納入日を基準とし、納入日から最長 20 年間までを修理サポート期間とします。

【現行販売モデルではあるが、納入日から 20 年を経過した場合のサポート期間】



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	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、 別途相談下さい)	○ ¹	△	×
設定、操作、機能に関するお問い合わせへの対応	○	○	×
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) ○	△	×
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。

4. サポート方法

当該製品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

修理を含むサポートは、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、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。

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

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。

ー不具合要因が当社取り扱い製品以外に依存する場合。

ー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。

- サポート範囲外

以下の条項についてはサポートサービスの対象にはなりません。

ー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。

ー他社製品の修理・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下さいますようお願い申し上げます。

以上