

当社設計製造ハードウェア製品のサポートポリシーについて

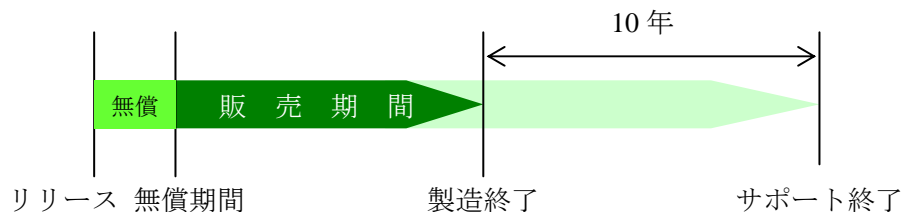
当社、セイコー・イージーアンドジー株式会社（以後：SEGG）では、当社設計製造ハードウェア製品について、サポートポリシーを以下のとおり定めます。

1. サポート期間

SEGG 製ハードウェアの保証期間は納入検収日から1年間です。保証期間終了後は以下で定める一定の期間サポートを行います。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。

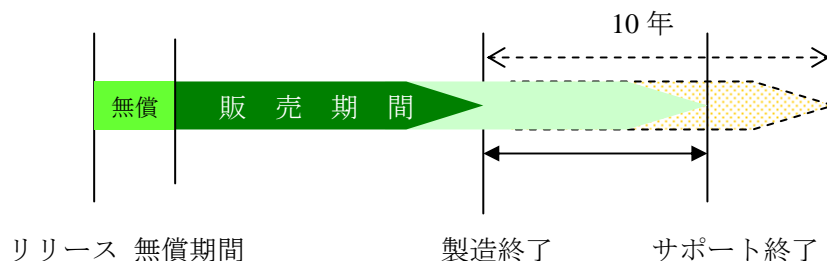
SEGG 設計製造のハードウェア製品（モデル：MCA-7、MCA7600、MCA7700、QCA917、QCA922、QCM934）のサポート期間は、当該モデルの製造終了を基準として規定され、製造終了から最長で**10年間**とします。

【通常のサポート期間】



ただし、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。修理部品の入手が困難な場合は、修理サポート期間に関係なく修理を辞退させていただくことがあります。

【部品供給不可の場合のサポート期間】



2. サポート内容

納入後、サポートについては以下に定めるサービスを提供いたします。

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
修理サポートの対応 (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、機能に関するお問い合わせへの対応	○	○	×
マニュアルの紛失 ² 、不良品による交換、再提供	△(紛失) ○	△	×
上記内容を除く、ハードウェア購入に関する技術情報の提供	○	○	○
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。

3. 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。

・ 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 お客様の不注意による過失の場合は有償となります。

² お客様によるマニュアル紛失の場合の再提供は有償となります。（場合によっては複写）

³ 重要な問題とは、SEGG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サービス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。

4. 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、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