

LANdeVOICE 製品 保守サービスと無償保証のご案内

株式会社エイツー

LANdeVOICE の「保守サービス」と「無償保証」は内容が異なります。

保守サービス： 契約端末が購入後最長 5 年間受けることのできる有償保守サービス

無償保証： 全製品に購入後 1 年間つく無償保証 <https://www.a-2.co.jp/top/warranty.html>

保守契約締結端末については、無償保証期間に関係なく、故障原因が下記の故障原因対応表の対象項目であれば保守価格にて全ての修理を行います（故障原因が保守対象外の場合は有償修理となります）。

故障原因対応表

| 故障原因 | 保守サービス（交換品有り、交換品無し） | 無償保証 |
|------------|---------------------|------|
| 自然故障 | ○ | ○ |
| 落雷 | ○ | × |
| 地震 | ○ | × |
| 風水害 | ○ | × |
| 火災 | ○ | × |
| 塩害 | ○ | × |
| ガス害 | ○ | × |
| 落下（人為的なもの） | × | × |
| 戦争暴動 | × | × |
| 日本国外使用 | × | × |
| 不当改造 | × | × |
| 輸送時の故障 | × | × |
| 誤接続 | × | × |

※納品時のファームウェアより古いバージョンで運用している場合も保守対象外となります。

故障品について

ご購入元の代理店経由で弊社までご送付いただく流れになります。弊社に到着次第解析および修理を行います。

保守・保証内容

| | 保守サービス（交換品有り） | 保守サービス（交換品無し） | 無償保証 |
|---------|--------------------------|---------------|-------------|
| 契約費用 | 有償 | | 無償 |
| 契約 | 必要（購入から6ヶ月以内に締結） | | 不要（自動付与） |
| 契約期間 | 年間契約 最長5年まで延長可（自動更新はしない） | | 購入後1年（延長不可） |
| 管理方法 | シリアル番号 | | 保証書 |
| 期間内修理費用 | 期間内かつ規定内故障の場合無償 | | |
| 期間外修理費用 | 有償（解析費＋修理費） | | |
| 交換品 | ○（先出し） | × | × |
| 交換品設定 | 工場出荷時設定 | - | - |
| 修理返却時設定 | - | 工場出荷時設定 | - |
| 送料 | 発送者負担 | | |
| 現地対応 | 不可 | | |

保守価格

| 機種 | 単価（年額） | |
|--|-----------------------|-------------------------|
| | 保守サービス （交換品有り） | 保守サービス （交換品無し） |
| PB402、PB402-SIP、PT402、PT402-SIP、 OD402、OD402-SIP、SP401、SP401-SIP、 DA401、DA401-SIP、PBSP403、PBSP403-PG | 定価：オープン 実売：2～3万円程度 | 定価：オープン 実売：1～1.5万円程度 |
| LCS403、CCS401、UCS401、MCS401 | 定価：オープン 実売：4～5万円程度 | 定価：オープン 実売：2～3万円程度 |

保守サービス（交換品有り）の交換品について

- ・先出しで交換品を発送
- ・営業日の14時までに連絡を受理できれば翌営業日までに発送、14時以降に連絡を受理した場合は翌々営業日までに発送（ただし、複数台を同時に保守対応する場合の発送スケジュールは別途相談とする）
- ・お客様指定場所へ宅急便（通常便、時間指定不可）にて発送
- ・北海道や四国、九州、沖縄、離島等は翌々日の到着となる
- ・後日、故障品を弊社まで返送いただく
- ・送料は発送者負担
- ・交換品にてそのまま運用（機器の再交換は行わない）

修理・交換が行えない場合

製品の販売終了や部品の製造中止などで修理・交換が行えない場合も想定されます。

可能な限り修理・交換をすることとし、場合によっては機能互換品での対応とさせていただきます。

以上