

The Guaranteed Network

いちばん近くで、もっと先へ。

AlaxaIA

ALA-PSD-0340-004

8年保証サービス仕様書

2021年7月発行(第四版)
アラクサラネットワークス株式会社

for the guaranteed network

© 2021 ALAXALA Networks Corporation. All rights reserved.

本仕様書は、アラクスネットワークス株式会社(以下「弊社」という)が、対象製品をご購入いただいたお客様に提供する「8年保証サービス」(以下「本サービス」という)の内容について記述するものとします。

本サービスの提供にあたり、お客様と弊社の間で個別にサポート契約を締結頂く必要はありません。

なお、従来、ご購入製品に無償で付帯していた「8年間無償保証」は、「8年保証サービス」に名称を変更いたしました。

1. 対象製品

本サービスの対象製品は、下記製品シリーズの装置本体となります。光トランシーバー、USBメモリ、SDカード等のオプション品は対象外です。

「8年保証サービス」が付帯していない製品をご購入頂いた場合は、本サービスの対象外となりますのでご注意ください。

(1)全ての製品に「8年保証サービス」が付帯するシリーズ

- ・AX2100S シリーズ
- ・AXprimoM210 シリーズ
- ・AXprimoW シリーズ(ただし、無線LANコントローラを除く)

(2)製品のご購入時に「8年保証サービス」の付帯をご選択いただくシリーズ

- ・AX2300S シリーズ

2. サービス提供期間

本サービス提供期間は、対象製品のご購入後8年間、または弊社出荷後8年3ヶ月間のいずれかの期間が満了するまでです。なお、サービス提供期間の延長はできません。

3. 提供内容

本サービスの提供内容は、下記となります。

3.1. 代品提供

対象製品の故障時に、ご指定の場所に代品を送付いたします。

(1) 受付時間

平日 9時から17時まで

※「平日」は弊社の定める本サービス受付窓口の営業日となります。弊社ホームページ(<http://www.alaxala.com/jp/>)を参照してください。

(2) 代品の発送

本サービス受付窓口にて受付後、5営業日以内を目標に発送いたします。

(3) 代品の状態

- ・弊社出荷検査に合格した良品となります(新品ではない場合があります)。
- ・代品は同等機能を有する後継機になる場合があります。
- ・OSバージョンは、ご指定いただけません。
- ・コンフィグレーションは、初期設定(工場出荷状態)となります。
- ・お客様指定のラベル貼り付けや書類の同梱等を行うことはできません。

(4) 送料

代品送付時、故障品送付時の送料は、それぞれは発送元負担となります。

- A) 代品送付時(弊社からお客様に送付) : 弊社負担
- B) 故障品送付時(お客様から弊社に送付) : お客様負担

(5) 故障品返却時の留意事項

- ・故障品は、弊社指定の送付先に代品お受け取りから7 暦日以内に発送して下さい。
 - ・お客様にて運送会社の手配を行って下さい。
 - ・故障品の梱包は、お届けした代品の梱包資材を使用して下さい。
 - ・故障品の装置本体のみ送付して下さい。
- ※万一、同梱品があった場合、同梱品のご返却は致しかねます。

(6) その他

- ・天災や火災、製品の取扱い基準から外れて使用したこと起因する人為的な故障、破損は対象外になります。
- ・送付していただいた故障品の解析、報告書の提出は行いません。
- ・弊社で故障品を受領後、故障品の梱包資材は破棄致します。

3. 2. ソフトウェア提供

弊社ホームページより最新版ソフトウェアを提供します。

なお、ソフトウェアの不具合対策版の提供は、製品の販売終了後1年6ヶ月までとなります。

3. 3. 製品仕様問合せ対応

製品の仕様や機能、マニュアルに関する疑問点・ご不明点などについてのお問合せにお答えします。

(1) 受付時間

平日9時から17時まで

※「平日」は弊社の定める本サービス受付窓口の営業日となります。弊社ホームページ(<http://www.alaxala.com/jp/>)を参照してください。

(2) 回答方針

受付順に対応し、回答がご用意できたものから回答いたします。

※回答希望日時のご指定を承ることはできません。

(3) 範囲外の事項

- ・対象製品以外の装置に対するお問合せ
- ・障害が起きたときの切り分け作業
- ・障害情報(ダンプファイルまたは障害退避情報(コアファイル)等)の解析
- ・ソフトウェアの不具合に関する詳細なお問合せ
- ・評価や検証、故障内容の報告、レポートやドキュメントの作成
- ・装置のコンフィグレーションについて作成や内容確認作業
- ・複数の装置に跨るネットワークシステムに関するお問合せ
- ・お客様のソリューションに対するサポート
- ・システム構築のご相談
- ・見積り依頼や機器選定等の営業的なお問合せ

4. サービス請求の有資格者

弊社認定の流通経路で対象製品を購入したお客様またはその代理人様となります。お客様が対象製品を譲渡した場合、残りのサービス期間は無効となります。

5. その他

- ・弊社は本サービスの提供を第三者に委託することができるものとします。
- ・本サービスの提供は、日本国内に限定されます。
- ・本サービスには、オンサイト作業、設置・取付け作業、OS インストール作業、設定作業等は含まれていません。
- ・本サービスの仕様については、予告なく変更を行なう場合があります。最新の仕様については、弊社ホームページ(<http://www.alaxala.com/jp/>)を参照してください。

-以上-

2