

Protempis GM200 保守サポート

原田産業株式会社（以下、「当社」）より、Protempis社製品をご購入されたお取引先様（以下、「お客様」）に対し、当社にて保守サポートメニューを提供しております。対象となるものは、グランドマスタークロックGM200（本体）となります。

■先出しセンドバック方式

保守期間中、機器の故障と認められた対象機器に対して、新品を先出しにて提供するサービスとなります。代替品の発送は故障と認められた日を含め、2～3日以内に当社より代替新品を発送致します。

代替機発送までの流れ：

- ① 受付（下記メールアドレス）へ障害発生のご連絡を頂く（受付時間：平日 9時～17時）
- ② 簡易切分けを実施頂き、障害性確認を行う（簡易切分けマニュアルに従って）
- ③ 障害性確認後 代替機を指定場所へ発送（切分け確認後 翌営業日発送）
- ④ 障害現品を当社指定先へ送付頂く

* 送料は各発送元負担

■先出しセンドバックの受付時間、問い合わせ窓口は以下になります。

連絡先：sales-info@haradacorp.co.jp

受付時間：平日（土日祝日、年末年始、当社休業日を除く） 9:00～17:00 TEL 03-3213-8391

原田産業株式会社 AIFチーム

営業担当：

東日本エリア 小山 肇（コヤマハジメ） 090-5046-6796

西日本エリア 乾 充一（イヌイ ミツカズ） 080-3100-8075

■保守料金、及び開始について

保守料金は、個別にお見積りします。

保守サービスの締結は、個別の見積書に対する注文書、及び内容通知を持って開始となります。

■保守サポートの条件について

- ① 対象製品ご注文と同じタイミングでご加入頂くお客様。
- ② ご導入頂く台数と同数分のご契約が必要です（ご導入数＝保守契約数）。
- ③ ご導入2年目からのご加入はできません。
- ④ 年単位での保守契約となります。
- ⑤ ご契約解除後の再契約はできません。
- ⑥ 保守サポートは最長5年までとなります。
- ⑦ 代替品（新品）への交換は最大2回までとなります。
- ⑧ 保守開始日は、原則当社からお客様への納品日となります。

■契約の解除

先出しセンドバックは年間でのご契約となり原則解約はできません。やむを得ない事情により、解約する場合においても、支払った契約料金は一切返済しないものとします。

■保守対象外

- ① 保守サポート終了製品
- ② 故意・不注意による損傷、紛失、盗難などに対する保障
- ③ 製品保証外における有償修理：

当社が故障機器の状態を確認した結果、免責に記載されている製品保証外に該当していると判断した場合、先出しセンドバック保守契約期間内であっても有償修理となり、修理費用を請求させていただきます。

■製品販売終了後の対応

製品の販売終了後も保守契約期間内において、保守契約を継続いたします。万が一、交換対応ができない場合には、同等仕様の製品をご案内させていただく場合もございます。予めご了承の程、お願いいたします。

■その他事項

- ・返却された故障機器の所有権は当社に帰属します。
- ・修理に関する報告書の提出はなく、交換対応のみとなります。故障解析が必要な場合は、別途有償対応となります。
- ・送料は出荷する双方にて持つものとしします。

■免責

保証期間を問わず、当該製品の故障・誤動作・不具合に起因するお客様での機会損失・逸失利益・二次損害・当社製品以外への損傷、およびお客様による交換作業・調整作業に対する補償については、保証範囲外とさせていただきます。

また、以下に該当する場合も保証範囲外とさせていただきます。

- (1) 自然災害、公害、異常電圧等、当社の責に帰すことができない損傷、故障（落雷含む）
- (2) 取扱説明書に記載されているご使用上の注意事項、および製品の仕様（製品の設置条件、使用電源条件、温度及び湿度条件）に反した使用により生じた損傷、故障
- (3) 接続製品の異常や誤動作および障害を誘発する可能性のある製品（仕様が明確でないもの、開発中など）を接続した場合の損傷、故障
- (4) 合理的使用方法に反するお取扱い、およびお客様の維持・管理環境に起因する故障や損傷の場合
- (5) 当社の同意無しに回路、外部構造／内部構造の変更その他の改造を行なった場合
- (6) Protempis社での再現性確認で不具合と認められなかった場合

2024年8月
原田産業(株)
AIFチーム