

保証規定

恵安株式会社

お客様 各位

東京都豊島区東池袋 2-18-7

恵安株式会社

営業部

TEL : 03-3980-6442

FAX : 03-3980-6286

サポートセンター TEL : 03-3980-6434 (9:00 ~ 5:30) FAX : 03-3980-5327

拝啓

貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。さて、弊社の販売いたしました商品に万一、不良等が発生した際の処理基準を下記のようにさせていただきたいと存じます。是非とも、ご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

目次

2 ページ

1. 保証規定に関するお願い
2. HDD に関してのお願い
3. ベアボーン、マザーボード、ドライブケース等の修理依頼に関してのお願い

3 ページ

1. 保証期間について
2. 初期不良返品対応の認定期間について
3. 保証期間内の修理・代替対応について
4. 保証期間外の修理について
5. 代替品の交換対応について

4 ページ

6. 有償修理について
7. 不良申請・修理依頼方法 (RMA 申請の手順)
8. 交換、修理後の保証

1.保証規定に関してのお願い

弊社の商品のみお受けいたします。

但し、お客様の使用上のミスによる破損の場合はお受けできません。

外装破損の商品が届いた場合、送り状がついた状態で速やかに弊社サポートにご連絡下さい。運送会社の保証のもとに(1週間の保証)対応いたします。

外部破損、につきましては、メーカーより保証対象外になる場合がございますのでご了承下さい。

2.HDD（ハードディスク）に関してのお願い

故障 HDD 内のデータはいかなる場合でも保証致しません、不良 HDD は交換対応となります。

故障 HDD（保証期間内）が終息品の場合は、貴社ご担当者様とご相談の上、同等品を紹介させて頂きます。

検査の為、HDD 内のデータはすべて消去させていただきます。

不良 HDD の動作検証、不良解析は一切行っておりません。

凹み、コネクタ等の外部破損がある場合は保証対象外です。（返却させて頂きます）

落書き、シール等がある場合は保証期間内であっても対応いたしかねます（返却させて頂きます）

保証期間内対応ができるのは貴社にご購入頂いてから 1 年間です。

また、弊社に RMA 申請した日付が保証期間を過ぎている場合、無償対応できません。

3.ベアボーン、マザーボード、ドライブケース等の修理依頼に関してのお願い

お客様の CPU、HDD 等は外した状態でお送り下さい。お客様のパーツは運送中の破損の保証が出来かねます。

もし製品以外のパーツが組み込まれていた場合は、修理せずにそのまま着払いにてご返却致します。

またはパーツ管理費 5,000 円（1 台につき）をお支払い頂ければ、弊社にてパーツを保管いたします（お客様のパーツの動作検証は行ないません。）

動作検証は弊社の検証用パーツで行ないます

弊社製品部品に改造行為がある場合は保証対象外（有償修理）となります。

1．保証期間について

原則として、貴社への売上傳票の日付けから CPU は 1 週間、FAN、キーボード・マウス等の弊社で消耗品と判断するものは 3 ヶ月・その他の商品は 1 年間です。期間外/使用上ミスによる不良品は原則としてお受け出来ません。

2．初期不良返品対応の認定期間について

付属品・化粧箱を含めて一式返却して頂く事が前提条件です。付属品・化粧箱がない場合は返品をお受けできません。

貴社への売上傳票の日付から 2 週間以内の不良品を初期不良商品として判断いたします。

初期不良返品(弊社売上傳票日付から 2 週間以内の不良品)は無償で交換いたします。

お客様からの返品の運送費は初期不良期間に限り着払いとさせていただきます。

3．保証期間内の修理・代替対応について

貴社への売上傳票の日付から 1 年間 (CPU は 1 週間) までに弊社に RMA 申請され RMA ナンバーが発行されたものについて、無償修理・無償代替の対応をさせていただきます。

ただし、外部破損がある場合は保証対象外となる場合がございます。

運送費は、送り主負担(元払い)でお願い申し上げます。

保証期間内であっても次のような場合は有償修理となります。

- ・ 保証書の提示ができない場合。
- ・ 火災、地震などの天災による故障。
- ・ 不適切な取扱いによって生じた故障、破損及び改造などを行なった場合。
- ・ 消耗品の交換(ファン、キーボード等)
- ・ その他弊社が不相当と判断した場合。

4．保証期間外の修理について

保証期間切れの製品は、製品によっては有償修理または有償代替対応が可能な場合もございます。弊社サポートセンターにご相談下さい。

運送費は、送り主負担(元払い)でお願い申し上げます。

5．代替品の交換対応について

不良商品を弊社に送られた段階で付属品・化粧箱等に欠品がある場合、代替対応につきましても不良部品を交換後、送られた状態のままご返却致します。(本体のみを新品代替対応させていただきます。)

弊社およびメーカー側で、不良症状が確認できない場合は TEST OK としてテストレポートを添えてご返却致します(HDD にはテストレポートはつきません)(メーカーによってはテストレポートがない場合があります)

代替商品の在庫がない場合は、同等品を紹介させていただきます。

6．有償修理について

破損の度合いによっては有償であっても修理をお断りさせて頂く場合がございます。

例：マザーボードの CPU ソケット割れ、メモリソケット割れ、基盤上の傷など。

7．不良申請・修理依頼方法（RMA 申請の手順）

RMA リクエストフォームは弊社 HP にてダウンロードする事が可能です。

<http://www.keian.co.jp/support.html>

弊社の RMA リクエストフォームに型番、シリアル、症状（使用パーツ等できるだけ詳しく）などの項目を記入して頂き、弊社サポートセンターへ FAX して下さい。（FAX：03-3980-5327）

内容を確認後、送信して頂いたリクエストフォームに RMA No.(管理ナンバー)を記入して御社へ FAX で返送いたします。

RMA No.が発行されたリクエストフォームは必ず商品と一緒に送り下さい。また、もう 1 枚を控えとして（RMA No.も）貴社で保管して下さい。

運送費は初期不良以外、送り主負担(元払い)でお願い申し上げます。

RMA リクエストフォームで事前に外部破損の報告がなされていない場合、RMA No.は無効となります。

お客様のご使用上のミスによる不良発生品はお受けできません。

8．交換、修理後の保証

交換・修理後の商品の保証期間は、最初にご購入頂いた商品の保証期間の満了日又は、交換・修理された商品引渡し後 2 週間の満了日のいずれか期間の長い期間が有効期間になります。

以上

上記内容が変更される場合があります。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。

ご不明な点がございましたら弊社までお問い合わせ下さい。今後とも宜しく願い申し上げます。