

顔認証付きカードリーダー「Caora」 センドバック保守サービス（一括払サービス）仕様書

第1条 本保守サービスの実施

富士通 Japan 株式会社は「申込者」に対し、本仕様書に定めるセンドバック保守サービス（以下「本保守サービス」といいます）を実施します。

なお、本保守サービスは一般条項に定める「一括払サービス」に該当します。

第2条 サービス内容

(1) 保守受付／対応時間平日 9:00～17:00（土日祝祭日及び年末年始の 12/29～1/3、当社指定休日除く）

(2) コール受付方法

(a) 電話：別途ご案内の電話番号（2021 年 1 月頃ご案内予定）

(b) メール：fjj-caora-qa@ml.jp.fujitsu.com

(3) コール時連絡内容

故障発生時に装置故障か他部位故障かを判断いたしますので、以下の情報についてサポートセンターまでご連絡ください。

ご連絡内容：装置画面表示情報（エラーコード・メッセージ）、装置シリアル NO

(4) 保守対象期間

納品日翌月 1 日より 5 年間※保守期間の延長不可

(5) 送料負担

修理センターへの送料はお客様負担としております。

第3条 サービス種別

(1) 先出しセンドバック保守（本体標準同梱）

故障時にお客様より修理センターへご連絡後、弊社にて障害切り分けを実施し、ハードウェア障害と特定されたものについては直ちに交換品発送の手続きを進めます。※翌営業日の交換品発送を目標としておりますが交通状況や天候影響により到着に遅延が発生する場合がございます。

また、交換品が到着次第速やかに動作確認いただき、問題がない場合到着後 5 営業日以内を目標に故障品の発送をお願いいたします。

（発送先情報は交換品に添付のドキュメントを参照ください）

(2) 留意事項

(a)本サービスにおける交換品出荷目標について、お客様所在地が離島等遠地である場合追加で日数をいただく場合がございます。また、天候や交通状況によって交換品の到着に遅延が生じる場合がございます。

(b)故障品が修理センター到着後、弊社にて故障再現等確認が取れなかった場合、機器の返却をお願いする場合がございます。

(c)お客様の瑕疵（落下、水損、故意の破損等）によるものと判断された場合は保守受付対象外とさせて頂き、機器の返却をお願いいたします。

第4条 サービス提供前提条件

(1) 保守対象機器の設置先は日本国内とします。

(2) ハードウェア故障修理サービスのご提供となる為、OS やアプリケーションに関するサポート等は含まれておりません。

(3) 運送費はお客様・弊社双方元払いと致します。但し、送付先が離島等遠地の場合、別途運送費をいただく可能性がございます。

(4) 診断、修理を実施する為に、設定情報は工場出荷状態に初期化いたします。

- (5) 災害等が発生した場合、以下の事由により日程変更及び対応の見送りをさせていただきます。
- (a) 国が発令する災害救助法適用市町村に適用された地域
 - (b) 部品運送及び移動に制限及び支障がある場合
- (6) 保守作業で交換を実施した故障部品の所有権は当社に帰属することと致します。交換後の部品返却はいたしかねます。
- (7) 以下の場合については、保守契約の範囲外といたします。
- (a) お客様の故意または過失による故障の場合
 - (b) 天変地異その他不可抗力による故障の場合
 - (c) 受付・対応時間外に実施した作業（時間外の対応については原則お受けする事ができません）
 - (d) 当社以外の者による修理、加工、あるいは改造に起因した故障の場合
 - (e) ユーザ交換品となっている消耗品、当社指定の寿命部品材及び交換作業費用
 - (f) 本装置に対する設定作業、ソフトウェアのインストール作業
 - (g) 本体、周辺機器のソフトウェア、ファームウェアのバージョンアップ作業
 - (h) その他両社で定める特別作業
- (8) 保守契約満了後の機器回収・廃棄費用は含まれておりません。

以上