

## 保証とアフターサービスについて

第 5.1 版 2022 年 8 月 22 日  
ユニテック・ジャパン株式会社

次ページより、当社が製造・販売する製品の保証およびアフターサービスについて規定します。

### 目次

---

保守サービスについて.....	2
無償保証サービス.....	3
随時保守サービス.....	4
年間保守サービス.....	5
初期不良対応.....	7
エクスプレスサービス.....	8
代替機貸出サービスについて.....	9
通常修理 / 初期不良の依頼方法について.....	10
ユーザー登録について.....	11
修理後の保証について.....	11
修理お問い合わせ先 / 修理品送付先.....	11

## 保守サービスについて

当社が製造・販売する製品について、次の3つの修理サービスをご用意しております。

- ・無償保証サービス（無償修理）
- ・随時保守サービス（有償修理）
- ・年間保守サービス（有償修理）

### 修理ご依頼時の共通する注意事項

- ・修理品のデータは初期化して返却いたします。重要なデータはお客様ご自身でバックアップを取ってください。
- ・修理品をお送りいただく前に、端末ロック、画面ロック、アプリロックなどのパスワードは解除してください。パスワードが設定されたまま送られてきた場合は、通常よりも修理に時間がかかる場合があります。
- ・修理品をお送りいただく前に、ユニテック純正品以外のアクセサリは取り外してください。純正品以外のアクセサリを取付けたまま送られてきた場合は、修理中に破損したとしても当社では責任を負いかねます。
- ・修理品に貼り付けられているラベル、ステッカー、液晶保護フィルムなどは修理中に破棄される場合があります。
- ・起動不可など、修理品のOS(ソフトウェア)が確認できない場合、最新のOS(ソフトウェア)に更新して返却します。
- ・水没、全損などの場合は、修理をお断りする場合があります。
- ・部品や代替品の欠品により、修理の完了にお時間をいただく場合があります。
- ・日本国内のサービス拠点で修理ができない製品は、ユニテック本社の工場での修理のため台湾へ送られます。この場合、修理完了までにお時間をいただく場合があります。
- ・修理品の送料については、発送元負担（【往路】お客様負担、【復路】当社負担）とさせていただきます。当社へ故障品をお送りいただく場合には着払いでの発送をご遠慮ください。着払いは受付できない場合があります。
- ・修理品について特別なご要望がある場合は事前にご相談ください。（ご要望に沿えない場合もございます。）

### 製品の保証

当社の定める保証期間内に通常使用での故障が発生した場合は、無償での修理または代品交換をさせていただきます。ただし、無償保証の期間内でも、以下に当てはまる場合の故障は、保証の対象外とさせていただきます。

- ・不適切な使用方法による故障や破損
- ・ご使用開始後の輸送や移動時の落下による故障や破損
- ・保管上の不備や手入れの不備によるサビや汚れなどによる故障や破損
- ・火災、地震、水害、落雷、その他の天災地変、異常電圧になど、当社の責任ではない外部要因の故障や破損
- ・当社以外での個人による修理、改変、改造または分解など、不適切なサービスによる故障や破損
- ・通常使用における損耗、摩耗、キズ、ヘコミまたは経年劣化による色の変化など動作に支障ないもの
- ・部品の紛失
- ・本体以外の添付品（ケーブルなど）や消耗部品（バッテリーなど）
- ・ユニテックで製造していない製品

当社の製品の故障に起因する、お客様での装置の損傷、機会損失や逸失利益などの二次損害およびその他の損害については当社の保証の対象外とさせていただきます。

## 無償保証サービス

当社の製造・販売する製品には、無償保証期間が設けられています。無償保証期間は1～3年で、製品によって異なる期間が定められています。製品の代品交換を行った場合でも、保証期間の開始日は交換前の製品の保証期間の開始日とさせていただきます。通常、製品の保証期間は、保証書またはユーザーマニュアル（取扱説明書）に掲載されています。それらに掲載されていない場合は、製品のご購入店または当社に直接ご確認ください。

### 無償保証サービスのサービス内容

保証期間中の通常操作において製品が故障した場合、無償にて修理を行います。また、一部の製品では修理は行わずに代品交換を行います。

- ※ 部品や代替品の欠品により、修理の完了にお時間をいただく場合があります。
- ※ 日本国内のサービス拠点で修理ができない製品は、ユニテック本社の工場での修理のため台湾へ送られます。この場合、修理の完了にお時間をいただく場合があります。

### 無償保証サービスの修理費用

無償

### 無償保証サービスの修理のご依頼方法

製品をご購入いただいた販売店へご連絡ください。製品をご購入された販売店が不明な場合、または当社へ直接のご依頼をご希望される場合は、当社指定の修理依頼書に必要事項をご記入のうえ故障製品に同梱して、当社のサービスセンターへ直接お送りください。詳しくは10ページの「通常修理 / 初期不良の依頼方法について」をご覧ください。

### 無償保証サービスの修理方法

センドバック方式にて行います。修理品の送料については、発送元負担（【往路】お客様負担、【復路】当社負担）とさせていただきます。

### 無償保証サービスの代替機貸出オプション

有償のオプションサービスです。一部の製品には対応できない場合があります。詳しくは、本書の「代替機貸出サービスについて」の項目をご確認ください。

### 無償保証期間の延長サービス

製品に同梱されているユーザー登録カードによるユーザー登録（はがき郵送またはWeb登録）を行うことによって無償保証期間の延長サービスを受けることができます。このサービスは一部の製品には提供されていません。

### 無償保証期間の開始日

次のいずれかの遅い方が無償保証期間の起算日となります。

- (1) 指定された場所へ「当社が納品した日」から開始されます。これは、最終的にエンドユーザーへ納品した日や、製品を設置し使用を開始した日ではないことに注意してください。異なる条件での保証期間の開始をご希望される場合は、事前に当社の営業担当者へご相談ください。
- (2) ユーザー登録（ユーザー登録カードの郵送またはWeb登録）を行なっていただき、製品の到着日をお知らせいただいている場合は、ご登録いただいている製品到着日から開始されます。

## 随時保守サービス

無償保証期間が終わったあと、または無償保証期間中でも保証範囲外となる故障については、有償での保守対応となります。

### 随時保守サービスのサービス内容

製品の故障の発生の都度、修理品をお預りして診断を行い、故障の内容に応じたお見積りを行い有償で修理または代品交換を行います。

- ※ 部品や代替品の欠品により、修理の完了にお時間をいただく場合があります。
- ※ 日本国内のサービス拠点で修理ができない製品は、ユニテック本社の工場で修理するため台湾へ送られます。この場合、修理の完了にお時間をいただく場合があります。

### 随時保守サービスの修理費用

サービス費用は以下の合計となります。

技術料（故障診断、分解、交換、組み立て、テスト）+ 交換部品代 = サービス費用

- ※ 技術料は製品によって異なります。

### 随時保守サービスの修理お見積

修理品の送付後、故障の診断に応じて修理費用のお見積書を発行致します。

- 修理品を受領してから故障診断を行いお見積書をメールまたはFAXにてお送りいたします。
- 修理はお客様から修理進行のご了承（ご注文）をいただいてから進行します。
- お見積書発行後 30 日以上ご連絡がない場合は、確認後、修理をキャンセルし修理品を返送させていただく場合があります。
- お見積書発行後の修理のキャンセルには費用は頂きません。（エクスプレスサービス適用時は除く）
- お見積の発行には、実際に修理品をお預りしたあとの担当者による故障の診断が必要です。故障品をお預りする前の、メールやお電話でのご申告症状からの事前のお見積（概算見積）は行いません。

費用のお支払い方法については、当社と売買契約を直接結ばれているかどうかによって異なります。詳しくは、本書の「修理費用のお支払い方法について」をご確認ください。

### 随時保守サービスの修理のご依頼方法

製品をご購入いただいた販売店へご連絡ください。製品をご購入された販売店が不明な場合、または当社へ直接のご依頼をご希望される場合は、当社指定の修理依頼書に必要事項をご記入のうえ故障製品に同梱して、当社のサービスセンターへ直接お送りください。詳しくは 10 ページの「通常修理 / 初期不良の依頼方法について」をご覧ください。

### 随時保守サービスの修理方法

センドバック方式にて行います。修理品の送料については、発送元負担（【往路】お客様負担、【復路】当社負担）とさせていただきます。

### 随時保守サービスの代替機貸出オプション

有償のオプションサービスです。一部の製品には対応できない場合があります。詳しくは、本書の「代替機貸出サービスについて」の項目をご確認ください。

## 年間保守サービス

当社と年間保守サービス契約を結んでいただき、年間保守サービス料金を前払いしていただいた上で、保守サービスを実施させていただきます。ただし、契約期間中に故障が生じなくても、事前にお支払い頂いた年間保守サービス料金の返却はいたしません。

### 年間保守サービスのサービス内容

年間保守サービスでは、カバー範囲の異なる次の3つのプランをご提供いたします。

- ※ 部品や代替品の欠品により、修理の完了にお時間をいただく場合があります。
- ※ 日本国内のサービス拠点で修理ができない製品は、ユニテック本社の工場で修理するため台湾へ送られます。この場合、修理の完了にお時間をいただく場合があります。

カバー範囲	ライトプラン	スタンダードプラン	コンプリートプラン
通常使用での故障	✓	✓	✓
不慮の事故などによる破損		✓	✓
ケーブル、電源の故障			✓
バッテリーの劣化、故障			✓

- ・ ケーブル、電源の故障対応は、ご契約いただいた製品に同梱されていたものに限りです。別途追加でご購入いただいたものについては契約の対象外です。
- ・ コンプリートプランに含まれるバッテリーの劣化・故障による交換サービスについては、年間保守サービスの契約年数により上限の回数がございます。その回数を超えた場合は、有償での対応となります。
- ・ コンプリートプランに含まれるバッテリーの交換サービスは、修理以外にも、自由なタイミングでご利用頂くことができます。(バッテリーが劣化しきる前に予防交換したい場合など)

契約年数	コンプリートプランに含まれるバッテリー交換の回数上限
1年	0回
3年	1回
5年	2回

### 年間保守サービスの契約期間

当社がご提供する年間保守サービスの契約期間は、1、3または5年です。契約時期により、長期のご契約をご提供できない場合があります。

### 年間保守サービスの修理のご依頼方法

製品をご購入いただいた販売店へご連絡ください。製品をご購入された販売店が不明な場合、または当社へ直接のご依頼をご希望される場合は、当社指定の修理依頼書に必要事項をご記入のうえ故障製品に同梱して、当社のサービスセンターへ直接お送りください。詳しくは10ページの「通常修理 / 初期不良の依頼方法について」をご覧ください。

### 年間保守サービスの修理方法

センドバック方式にて行います。修理品の送料については、発送元負担(【往路】お客様負担、【復路】当社負担)とさせていただきます。

## 年間保守サービスの代替機貸出オプション

有償のオプションサービスです。一部の製品には対応できない場合があります。詳しくは、本書の「代替機貸出サービスについて」の項目をご確認ください。

## 年間保守サービスの注意事項

- 原則として、製品の無償保証期間が満了する日までに契約を完了してください。
- 原則として、年間保守サービスを継続したい場合は、現在の契約期間が満了するまでに更新手続きを行ってください。
- 年間保守サービスが更新されなかった場合は、契約期間の満了のあとは随時保守サービスへ自動的に移行します。
- 一部、年間保守サービスをご提供できない製品もございます。
- 製品の製造が中止されてから3年を過ぎたあとは年間保守契約サービスをご提供できない場合があります。
- 水没、全損については年間保守サービスでの修理対応の範囲外です。
- 製品本体に取付けて日常的に使用するアクセサリ（ハンドストラップや液晶保護フィルムなど）については、年間保守の対応範囲に含まれません。
- 経年劣化による損耗、摩耗、キズ、ヘコミまたは色の変化など動作に支障ない外装部品については交換いたしません。

## 初期不良対応

当社の定める初期不良対応期間のあいだに発生した故障について、代替品との交換（在庫切れの場合は無償修理）での対応を行います。製品の動作確認を行うまで外装箱や梱包材等を絶対に捨てないでください。初期不良の判断を受けるために必要です。

### 初期不良の交換対応期間

以下のいずれかの遅い方の日を起算日として、30日以内に発生した初期不良が原因の故障。

- (1) 指定された場所へ「当社が納品した日」
- (2) ユーザー登録（ユーザー登録カードの郵送または Web 登録）でご登録いただいた製品の到着日

### 初期不良扱いとなる条件

以下の条件をすべて満たした場合に限り初期不良での代替品交換を行います。

- (1) 当社の定める初期不良期間のあいだにご連絡をいただいていること
- (2) 当社の定める製品の保証の範囲の故障であること
- (3) 当社の担当者にて初期不良と判断されていること

※ お電話やメールで担当者による一次切り分けを行います。最終的な判断は、障害製品を実際に確認し診断した後になります。

- (4) 本体、アクセサリ、マニュアル、梱包箱などに、破損、汚損、欠品がないこと

※ 製品を使用するために開封が必要なビニールパックの破損などは除きます

※ 梱包箱へ直接伝票が貼り付けられている場合は、交換プログラムの対象外となりますのでご注意ください。

### 初期不良での製品交換フロー

事前に製品のユーザー登録をされることをお勧めいたします。

- (1) 初期不良の対応期間中に、当社へ必ずご連絡ください。
- (2) 当社の担当者の案内に従い、故障製品の一時切り分けを行い、初期不良受付番号の発行を行ってください。
- (3) 初期不良対応依頼書を同梱のうえ、故障製品を当社のサービスセンターへ送料着払いにてお送りください。
- (4) 故障製品の受領後に当社の担当者にて初期不良の最終判断となった場合は、1～2営業日以内に代替品をお客様のご指定場所に発送いたします。

※ 一部の製品は、先だし交換いたします。先出し交換の対応製品は、故障品の一時切り分け時に担当者よりご案内いたします。

### 初期不良による交換品の欠品時について

初期不良と判断された故障品の代替品が欠品している場合は、無償修理または欠品製品の入荷待ちをお選びいただけます。

### 返品・返金・キャンセルについて

エンドユーザーから当社への直接の返品・返金・キャンセルのご依頼をいただくことはできません。必ず製品をご購入いただいた販売店へご相談ください。

- ・ 初期不良対応期間が過ぎた製品については、理由に関わらず対応することはできません。
- ・ 原則として、未使用かつ未開封の製品のみ対応いたします。

## エクスプレスサービス

### エクスプレスサービスについて

エクスプレスサービスは、ご希望頂いた修理品に対する修理作業の優先度を高めて修理期間を短縮するためのサービスを提供する、有償のオプションです。通常の修理での修理期間は、修理品の受付状況など様々な要因によって変動し、5営業日以上必要な場合があります。

### エクスプレスサービスの対象となる修理

- ・ 無償保証サービス、随時保守サービス、年間保守サービス

### エクスプレスサービスの修理期間

修理品を当社が受け取ったあと、翌営業日の16時までにお見積書を作成し提出いたします。

お客様から修理進行のご連絡をいただいたあと（お支払い条件によっては修理費用をお支払いいただいたあと）、翌営業日までに修理を完了し修理完了品を発送します。

※ 当社よりお見積の提出後、修理進行のご連絡をいただくまでの期間（お支払い条件によっては修理費用をお支払いいただくまでの期間）はエクスプレスサービスの対象外です。

### エクスプレスサービスの料金

1製品につき1つのエクスプレスサービスが必要です。エクスプレスサービスの料金は、製品カテゴリにより異なります。

- ※ RFIDモジュールの修理は国内サービス拠点では行うことができませんので、エクスプレスサービスの対象外製品となります。
- ※ どのカテゴリに含まれる製品が不明な場合は当社へご確認ください。

サービス料金： **12,000円**（税別）

モバイルターミナル、ハンディターミナル、ウェアラブルターミナル、タブレットコンピューター、RFIDハンドヘルドリーダー、RFID固定リーダー

サービス料金： **8,000円**（税別）

無線式バーコードリーダー、RFIDポケットリーダー

サービス料金： **4,000円**（税別）

有線式バーコードリーダー、ペンスキャナ、スロットリーダー、磁気ストライプカードリーダー

### エクスプレスサービスの免責事項

- ・ 修理品の受け付け状況、部品や代替品の欠品などの当社都合により、お客様がエクスプレスサービスをご希望の場合でも対応できない場合があります。この場合はサービス料金は発生せず、製品の保証・契約条件に応じた通常の修理サービスでのご提供となります。
- ・ 通常、お見積提出後の修理キャンセルによるキャンセル費用は発生いたしません。エクスプレスサービスをご利用の場合は、エクスプレスサービスのサービス料金がキャンセル費用として発生いたしますのでご注意ください。
- ・ 日本国内のサービス拠点で修理ができない製品については、エクスプレスサービスの対象外となります。



## 代替機貸出サービスについて

代替機が必要なお客様には、有償の代替機お貸し出しサービスを提供しております。一部製品については、ご希望いただいても対応できない場合があります。

お客様より修理依頼品をお預かりしている間の代替機の提供は基本サービスには含まれず、当社のお客様に対して、代替機の提供の義務を負いません。

### 代替機貸出のご依頼方法

以下の PDF フォームをダウンロードしていただき、必要事項をご記入のうえ FAX またはメールにて送付してください。

[http://www.unitech-japan.co.jp/service/download/rental\\_request.pdf](http://www.unitech-japan.co.jp/service/download/rental_request.pdf)

### 代替機の貸出料金について

代替機貸出料金は、製品カテゴリにより異なります。

お貸出料金：**6,000 円**（税別）

モバイルターミナル、ハンディターミナル、ウェアラブルターミナル、タブレットコンピューター、RFID ハンドヘルドリーダー、RFID 固定リーダー

お貸出料金：**4,000 円**（税別）

無線式バーコードリーダー、RFID ポケットリーダー

お貸出料金：**2,000 円**（税別）

有線式バーコードリーダー、ペンスキャナ、スロットリーダー、磁気ストライプカードリーダー、RFID モジュール

※ どのカテゴリに含まれる製品が不明な場合は当社へご確認ください。

※ 修理代替機は、欠品などによって必ずしも同一機種をお貸し出しできるとは限りません。同等製品のお貸し出しとなる場合は事前に確認いたします。

※ 修理代替機お貸し出し後に修理をキャンセルされた場合は、修理代替機お貸出料金を請求させていただきます。

### 代替機の貸出期間について

お客様からのご依頼をいただいたあと、翌営業日までにお客様のご指定場所へ当社から発送します。

お客様が修理完了製品を受け取り、動作確認を終えましたら、速やかにご返却ください。

### 代替機貸し出しサービスについての注意事項

- 代替機のセットアップはお客様にて行ってください。
- 代替機の返却時のデータのバックアップはお客様にて行ってください。
- お取扱い不良などにより代替機が故障・破損した場合、修理費用をご負担いただきます。
- お客様都合により、修理完了製品を受け取ったあと、10 日以上返却が遅れる場合は、事前に当社へ理由をお伝えください。
- 修理完了製品を受け取ったあと 30 日以上何もご連絡をいただかずご返却が送れた場合は、ご負担金を請求いたします。

## 通常修理 / 初期不良の依頼方法について

### 初期不良対応期間中に発生した故障について

初期不良対応期間中に発生した故障については、まず当社へご連絡いただき、担当者による故障品の一時切り分けを受けてください。一時切り分けのあと、「初期不良受付番号」が記入された「初期不良対応依頼書」をお渡し致しますので、必要事項をご記入いただき、故障品に同梱して当社へ送料着払いでお送りください。

初期不良での対応フローは次の通りです。

- (1) 当社へご連絡いただき、担当者による一時切り分けを受けてください。
- (2) 「初期不良受付番号」入りの「初期不良対応依頼書」をお受け取りください。
- (3) 「初期不良受付番号」入りの「初期不良対応依頼書」に必要事項をご記入ください。
- (4) 記入済みの「初期不良対応依頼書」を故障品に同梱して当社のサービスセンターへ送料着払いでお送りください。
- (5) 担当者が故障品を受け取ったあと初期不良の最終判断を行います。
- (6) 担当者により初期不良となった場合は代替品をお客様のご指定場所に発送いたします。(故障品受領後 1~2 営業日目安)

### 通常修理 ( 随時保守、年間保守含む ) のご依頼方法について

初期不良対応期間以外に発生した通常の故障品については、修理依頼書とともに当社サービスセンターへ送料元払いにてお送りください。着払いでお送りいただいた故障品については受付できない場合があります。

通常修理 ( 無償保証期間、随時保守サービス、年間保守サービス ) についての対応フローは次の通りです。

- (1) 「修理依頼書」をダウンロードしてください。
- (2) 「修理依頼書」に必要事項をご記入ください。
- (3) 記入済みの「修理依頼書」を故障品に同梱して当社のサービスセンターへ送料元払いでお送りください。
- (4) 担当者が故障品を受け取ったあと診断を行います。
- (5) 無償保証期間中の故障品または年間保守サービスをご契約いただいているお客様の場合は修理を進行し、修理完了品に「修理報告書」を同梱してご指定の場所へ発送します。

随時保守サービスまたは保証の対象外の故障の場合は修理費用のお見積書を当社から発行いたします。

- (6) お見積書の下部の注文書欄に必要事項を記入して、メールまたは FAX で返信してください。キャンセルしたい場合もメールまたは FAX でご連絡ください。(お電話でご連絡いただいても、その後メールまたは FAX でもご連絡いただきます)
- (7) 注文書を受け取ったあとに修理を進行し、修理完了品に「修理報告書」を同梱してご指定の場所へ発送します。「納品請求書」は修理依頼書の「修理見積先 / 請求先」へ別途郵送いたします。(修理完了品の納品先と同一の場合は、修理完了品に同梱いたします。

お支払い条件が「銀行振込」の場合は、ご注文後に発行される仮請求書に記載の指定銀行口座へ修理費用をお振込みください ( 振込手数料はお客様にてご負担ください )。入金確認後、修理を進行し、修理完了品を発送いたします。

お支払い条件が「代引」の場合は、ご注文後に修理を進行し、修理完了品を代引で発送いたします。修理完了品をお客様がお受け取りになる際に費用をドライバーへお支払いください ( 代引手数料はお客様にてご負担ください )。

### 修理依頼書のダウンロード

[http://www.unitech-japan.co.jp/service/download/service\\_request.pdf](http://www.unitech-japan.co.jp/service/download/service_request.pdf)

## ユーザー登録について

製品に同梱されているユーザー登録カードに必要事項を記入いただき弊社へ郵送していただくか、以下のウェブ上のフォームに入力していただくことで製品のユーザー登録が行われます。ユーザー登録していただくことで、次の1~2点をご提供いたします。

- 当該製品の無償保証期間の開始日を製品到着日から変更
- 当該製品の無償保証期間の延長（一部製品は対応していません）

無償保証期間の開始日については、3ページの「無償保証期間の開始日」をご確認ください。

無償保証期間の延長に対応している製品には、ご購入時に専用の「ユーザー登録カード」および「無償延長保証について」のドキュメントが同梱されています。

[ユーザー登録フォーム]

<http://www.unitech-japan.co.jp/userreg.html>

## 修理後の保証について

当社で行った修理について、お客様へ修理完了品を引き渡した日から90日以内に、修理完了品が再び故障し、再修理が必要と当社が判断した故障品については、無償で修理または代替品への交換をご提供します。

## 修理お問い合わせ先 / 修理品送付先

<b>【修理お問い合わせ先】</b> 受付時間：土日祝祭日、当社の定める休業日を除く 9:00 ~ 18:00 メールアドレス： <a href="mailto:service@unitech-japan.co.jp">service@unitech-japan.co.jp</a> 電話番号：03-6231-0896	<b>【修理品の送付先】</b> <b>ユニテック・ジャパン株式会社 サービスセンター</b> 〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町18-10 東成ビル 3F 電話：03-6231-0896
--	---