

2023 年 4 月吉日

株式会社ビットストロング

製品営業部

〒112-0002 東京都文京区小石川 2-25-16

小石川パーソナルハウス 2F

Tel. 03-3868-5605 Fax. 03-3868-5616

冷凍庫冷蔵庫製品 サポート/保守規約

※サポートサービスをご利用の前に必ずお読み下さい。

1. Bitstrong が販売した製品の無償サポート期間を、ご購入日より 2 年間とします。2 年経過後はサポートサービスをご契約ください。

サポートの対象となる範囲は下記の通りです。

- ・弊社販売の冷凍庫冷蔵庫（外付け変圧器含む）の使用方法及び不具合に関する内容。

※無償サポート期間後に、各種サービスをご享受いただくため、有償保守サポートサービスにご加入いただくこともできます。

操作方法等についてのお問合せ及び各種情報の提供を、E-mail、電話、FAX でサポートします。
ご利用時間は平日 9 : 30 ~ 17 : 30 までとします。

2. サーモグラフィ製品のサポートは無償サポート期間終了後に有償となります。

年間有償サポート/保守プログラムは以下の通りとさせていただきます。

冷凍庫冷蔵庫 1 台につき ￥20,000/年額、若しくは販売時弊社標準価格の
1.5%相当額/年額、いずれか高額の方をお支払いいただきます。

年間有償サポート/保守プログラムに入っていただくと E-mail、電話、FAX によるサポートを受けることができます。

契約は、1 年単位とさせていただきます。

解約をご希望される場合は、契約期間満了の 1 ヶ月前までにお申し出ください。

3. センドバックサポートにつきましても引き続き実施いたします。年間有償サポート/保守プログラムに入っていたいただいた場合のセンドバックサポート料金

往復輸送費：実費

部品交換が発生した場合の部品代：実費

修理費：無料

修理の間代替え機が必要な場合：往復輸送費は実費。代替え機レンタル費用は規定料金のの 8 割。（代替え機種は弊社がレンタル用として公開している機種に限りします。）

4. 出張サポートサービス

E-mail、電話、FAX に対応が困難となった場合、センドバック不可の機種の場合。

作業地域	サポート費用（税別）
首都圏内	¥50,000
その他の地域	¥70,000

離島（沖縄含む）は追加費用が必要となりますので別途お見積りさせていただきます。

※お客様のご都合で、お申し込み後（弊社へ料金ご入金後）の出張依頼をキャンセルされる場合は、キャンセル料として、2 日前 30%、前日 50%、当日 80%、入場後 100%の金額を申し受けるものとします。

※作業開始後に不具合（故障）が発見された場合に、別途上記以外の料金（交換部品代など）が発生する場合があります。部品代は実費となりますが修理費は無料です。

【ご注意事項】

- ① 出張サポートサービスは、通常の遠隔リモート操作や TEL・FAX・メールでの対応が困難であると弊社担当者が判断した場合、出張サポートサービスをさせて頂く場合がございます。出張サポートサービスにて対応をさせて頂く場合は、本規定第 4 項を適用させていただきます。なお、事前打ち合わせ等によって、一部出張サポートサービスでの対応が出来ない場合もございますので、予めご了承下さい。
- ② 有償サポート年額以外のお支払いについては、都度後払いとさせていただきます。サポートが完了した段階で請求書を発行させていただきます。原則請求書到着 1 週間以内にお支払いください。（1 週間以内のお支払いが難しい場合はご相談ください。）
- ③ 弊社担当者は、お客様のご要望通りの復旧・修理・設定等をできるよう最善を尽くしますが、不具合の内容によっては、ご要望に添えないことがあります。
- ④ 出張の際のご訪問時刻について、交通渋滞・天候事情・列車事情ほか直前の訪問先におけるトラブル等により、予めお約束した時刻に到着できない場合があります。この際、料金の変更、調整につきましては別途ご相談させていただきます。
- ⑤ お客様の周辺機器、データ等で故障及び破損が発生した場合、サポート作業中・作業終了後にかかわらず、弊社は一切の責任を負わないこととします。但し、弊社担当者に重大かつ明白な過失が認められる場合はこの限りではありません。

以上

◆◆◆ 株式会社ビットストロング お問い合わせ ◆◆◆



TEL: (03) 3868-5605

受付時間: 9:30~12:00 13:00~17:30

(土日祝、年末年始・夏期休暇除く)



FAX: (03) 3868-5616

随時受信可能



e-mail: imaging@bitstrong.co.jp

随時受信可能

いずれも内容によって、回答に多少のお時間を頂く事がございますので、予めご了承下さい。