

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 スポットサポートサービス規約

※サービスをお申し込みの前に必ずお読み下さい。

- Bitstrong は、無償サポート期間の終了後も製品をお客様に快適にご使用いただくために、別紙「サポート規約」の【年間有償サポート/保守プログラム】を提供しております。本規約は、無償サポート期間が終了後、年間有償サポート/保守プログラムに入っていない場合に、不測の不具合が発生した場合のスポットサポートサービスについての規約です。
- 本規定で示すスポットサポートは、お客様がご使用の際に不具合が発生した時に、ご相談の上弊社のリソースに基づきご対応させていただきます。
従って、サービス提供を保証するものではありません。
お支払いは後払いとなります。詳細につきましては【ご注意事項】②をご参照下さい。
遠隔リモート（メール、電話、Fax）でのスポットサポートは有償で¥10,000/回とさせていただきます。
ご利用時間は平日 9：30～17：30 までとします。
- センドバックサポート
無償サポート期間の終了後もセンドバックサポートは有償にて継続します。
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：実費
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当社規定通り。
（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ます。）
- スポット出張サポートサービス
上記第 2 項の遠隔リモート対応で解決が困難となった場合若しくはセンドバックが出来ない機種のサポートサービスです。

作業地域	サポート費用(税別)
首都圏内	¥60,000
その他の地域	¥90,000

離島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。

※（交換部品代など）が発生する場合は別途実費でのご請求となります。

詳細につきましては【ご注意事項】をご参照下さい。

5. その他

- (1) BITSTRONG より納品されたもの以外はサポートの対象外とさせていただきます。
弊社提供以外の周辺機器（UPS、電源コード、プラグ等）につきましては対応できませんのでご了承下さい。

【ご注意事項】

- ① 出張サポートサービスは、通常の TEL・FAX・メール等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 お支払いについては都度後払いとさせていただきます。スポットサービス完了後に請求書を発行させていただきますので、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、特殊なハードウェア環境、また汎用性のないお客様独自のソフトウェア等のシステム下の環境でご使用の場合は、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。

◆◆◆ 株式会社ビットストロング お問い合わせ先 ◆◆◆



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。