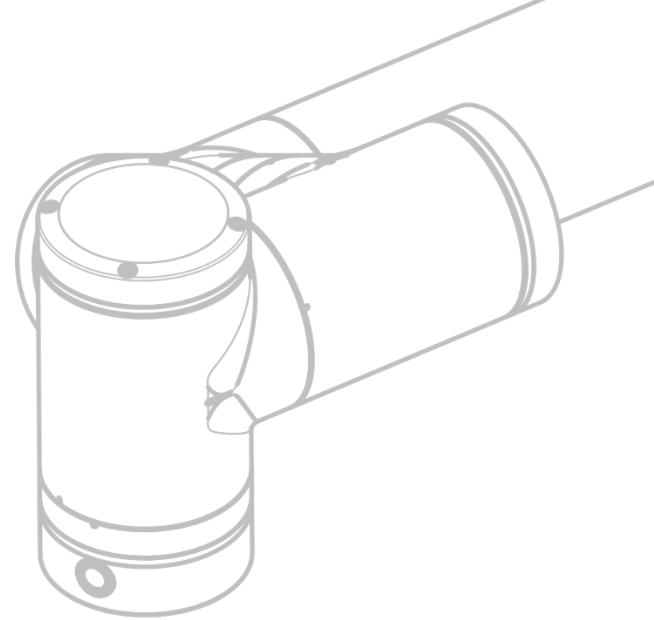




FAIRINO協働ロボット 安心サポートパック

【ご注意】

本資料はFAIRINO製品を円滑にご利用いただくため、株式会社ミズミが作成した著作物です。
本サービスの使用する目的以外での複製、転用、配布、改変、またはその他一切の利用を固く禁じます。

目次

- ・安心サポートパック概要
- ・保証内容
- ・障害発生時、対応の流れ
- ・注意点・免責事項

安心サポートパック概要

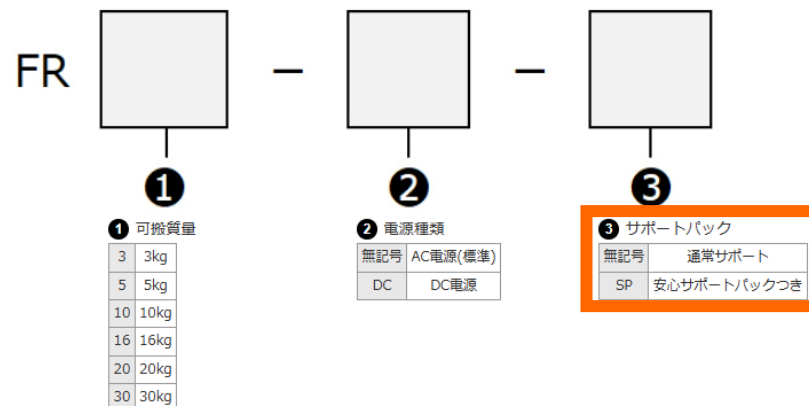
サポート内容について

	安心サポートパック	通常サポート
保証期間	2年	1年
故障時の 交換パーツ送付	無料	無料
オンラインサポート	あり (メール+オンライン会議)	なし (メール)
出張修理	あり (有料)	なし (センドバック※)

受付時間：9:00～18:00
(土日祝日・年末年始は除く)

購入後も安心してご利用いただけるよう安心サポートパックを準備しています。ロボット本体に2年間の無料保証が付いており、万が一の故障の際には無料で交換パーツを送付します。オンラインサポートや必要に応じて有償での訪問サポートも可能です。

ご購入時の型番について



本サービスは、弊社から購入された製品に対して適用されます。ご利用にあたっては、上記に示す安心サポートパック型番でのご購入が必須です。

【留意事項】

- ・本サービスは、弊社が提供するFAIRINO製ロボット「FRシリーズ」（以下「供給製品」という）に対して適用されます
- ・供給製品の基本操作および利用に関する支援を対象範囲としています
プロジェクト対応や高度なカスタマイズ支援など、基本範囲を超える内容はサポート対象外です
- ・所定窓口を通じ、可能な限り速やかに状況を確認し、支援の提供に努めます
ただし、お問い合わせの集中や内容の複雑さ・性質により、対応にお時間をいただく場合があります。予めご了承ください
- ・安心サポートパックの提供はお客様のネットワーク環境を通じ遠隔対応(リモートサポート)や一次切り分け診断を行います
インターネット接続が可能で、安定した通信環境をご準備ください

保証内容

保証期間：納入日より2年間

対象機器：



ロボット本体



ロボットケーブル



コントロールボックス



電源ケーブル



セーフティボックス

ソフトのアップデートについて

- ・当該製品の機能改善のため、ソフトウェアのアップデートが発生する場合があります
- ・上記アップデート作業においてサポートが必要な場合、無償で対応いたします

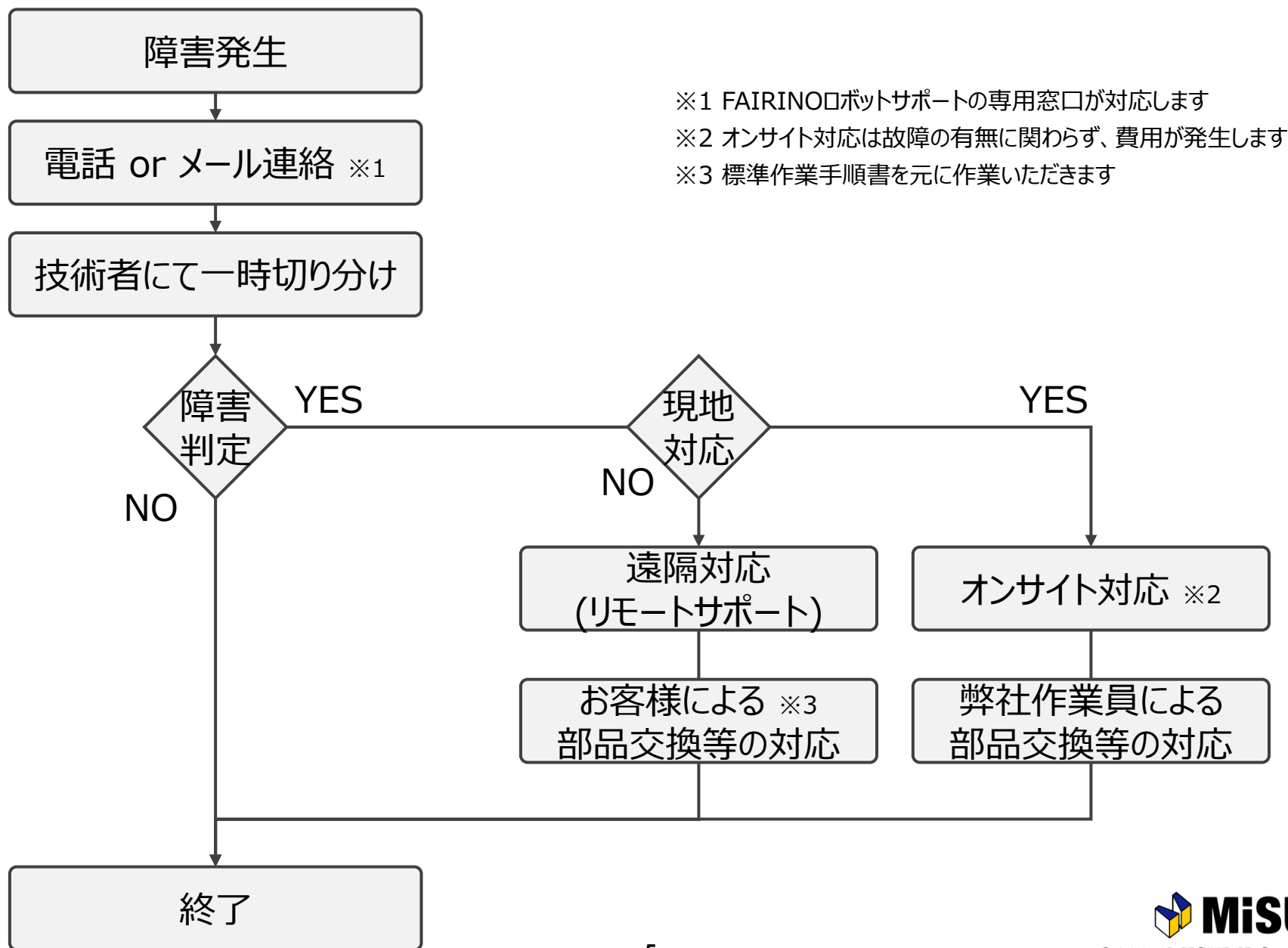
修理対応について

- ・これら部品に不具合が発生した場合、シリアル番号に基づき送料含め、無償で交換部品を提供します
- ・本サービスにおける基本的なサポートは、遠隔対応（リモートサポート）となります
- ・修理や部品交換はお客様にて実施となります
- ・サポートはFAIRINOのWEBマニュアルに基づき実施いたします
- ・ただし、以下のような場合には、例外的にセンドバックまたは有償オンサイト対応のご提案が可能です

センドバック・有償オンサイト対応について

- ・お客様ご自身での修理や部品交換が困難な場合、センドバック・有償オンサイトでの対応が可能です
- ・修理や部品交換を行っても問題が解消されない場合、センドバック・有償オンサイトでの対応が可能です
- ・不良部品の原因調査が必要な場合、対象部品を一時的にお預かりし、調査を実施する場合があります
- ・現地訪問が必要な場合、弊社協力会社が訪問する場合があります
- ・センドバックおよび調査で発生する送料は、お客様負担となります

障害発生時、対応の流れ



注意点・免責事項

安心サポートパック保証期間終了後の保守パーツの提供について

- ・安心サポートパック期間終了後は有償でパーツ提供はいたします
- ・保守パーツの提供、供給が継続されているパーツに限ります
- ・廃盤となったパーツは代替品での対応もしくは提供不可となる場合があります

費用負担

- ・安心サポートパックの保証期間内・期間外を問わず、弊社の責によらない復旧・修復サービス業務に弊社が対応した場合、作業費・宿泊費・移動費を含めた全ての費用を実費にて請求いたします

免責事項

- ・天災による事故
- ・メーカーが定める使用条件に合わない環境での使用による故障や不具合
- ・不適切な運転・操作・改造・分解による故障
- ・機械およびシステムの仕様限界を超えた使用による故障や不具合
- ・納入後の改造および変更による故障や不具合
- ・損傷部分の紛失等により、故障や不具合の原因が合理的に判断できない場合
- ・弊社納入設備の故障または不具合によって誘発された二次災害に対する保証
- ・地震等による設置棚の変形や位置ずれによる機械およびシステムの不具合
- ・操作マニュアル、注意書き等に従わなかったことによる不具合や損傷
- ・正規品以外の部品・交換品を使用したことによる故障や事故
- ・電源異常（瞬断・停電・電圧変動等）または電源工事不備に起因する障害
- ・ネットワーク環境の不備または不安定な通信によるトラブル
- ・ソフトウェアアップデートの未実施または不正なバージョン変更による不具合
- ・サポート契約が未締結・失効・期限切れの場合のトラブル
- ・保証対象外製品、もしくは供給終了製品に起因する対応