

オンサイト修理プログラムについて

サービス時間について

- 受付は土日祝祭日、年末年始、弊社指定休日を除く弊社営業時間内となります。詳細につきましては、販売店までご相談下さい。

訪問日程について

- 販売店経由でお承り致しました修理依頼に対し、弊社より機器設置場所へサービスマンを派遣し修理対象製品を修理致します。
- サービス実施については基本翌営業日以降、弊社営業時間内でのご対応となります。お客様のご予定、サービスマンの日程も含め、訪問日時につきましては調整させていただきます。
- 修理部品は弊社にて準備しておりますが、故障内容、故障状況によって、修理部品の取り寄せが必要な場合はお時間がかかる場合がございますのでご了承下さい。

費用負担について

- 修理費用、及び修理に使用した部品代は本プログラムご購入金額に含まれます。但し、消耗品となりますプリントヘッド、及びサプライ品についてはこれに含まれません。
- 交通費は原則本プログラムご購入金額に含まれます。但し、離島や一部地域については別途費用を請求させて頂く場合がございますのでご了承下さい。

部品の交換について

- 修理の際に製品をユニット(プリンタや本体などの機器)ごと交換する場合がございます。
- 修理の際に再生部品を使用する場合がございます。

サービス地域について

- 日本国内に限ります。(離島や一部地域については要相談)
- 地域により、ご注文を頂いてからサポートの開始までお時間をいただく場合がございます。詳しくは販売店にお問合せ下さい。
- 設置場所や動作環境を変更される場合には必ず事前にご相談下さい。

コントロールセンター(PC)の故障について

- 製品付属のコントロールセンターの故障については、PC製造元のサービスマンが修理を行います。
- 修理の際には、ハードディスクの内容が初期化される場合があります。修理依頼の場合は、保存されているデータ、設定などのバックアップをお願い致します。
- 各種設定、カスタマイズされたソフトウェアのインストール作業はお客様にてお願い致します。販売店にて導入されているソフトウェアなどにつきましては、販売店にご相談下さい。
- 販売店より別途ご購入されましたPCにつきましては、販売店にご相談下さい。
- 初期化されたデータは弊社サービスマンが、弊社出荷時の状態に戻させていただきます。
- 初期化されたPCについて、お客様の方でソフトウェアのインストール作業を行っていただきます。

その他

- 製品の改造、適でない操作、故意や過失、落下、浸水、天災、火災、落雷、動作環境(温度、湿度、粉塵、振動など)に起因する故障については本プログラム対象に含まれません。
- 本プログラムは機器購入時からの継続のご利用をお願いしております。ご購入後に未加入期間がある場合は、再加入いただけない場合がございます。
- ご利用頂いております製品の製品メンテナンス提供期間が終了する際には、事前にご連絡致します。また、製品メンテナンス提供期間終了後、本プログラムにご加入することは出来ません。
- 修理部品代にプリントヘッド、及びサプライ品(メディア、インク)は含まれません。
- 本プログラム内容につきましては、変更される場合がございますので、あらかじめご了承下さい。

より詳しい情報は、お近くのリマージュ製品正規代理店にお問い合わせ頂きますか、www.rimage.co.jp をご覧ください。



リマージュジャパン株式会社

〒106-0032 東京都港区六本木7-4-8 ウインドビル2F
TEL:03-5771-7181 FAX:03-5771-7185 <http://www.rimage.co.jp/>

Rimage Japan Co., Ltd

2F WIND Bldg., 7-4-8 Roppongi
Minato-ku Tokyo 106-0032, JAPAN

RIMAGE, Everest, Everest Printer, PrismPlus, Perfect Print, 2000i, QuickDisc, MEDIA KITS, は米国におけるRimage Corporationの商標です。
Perfect Imageは米国におけるRimage Corporationの登録商標です。
その他の製品名などは各社の商標または登録商標です。

©2011 Rimage Japan Co., Ltd All rights reserved. Publication #: DTPSupportJ04

このカタログは予告なしに変更することがあります。2011年8月作成

代替修理プログラムについて

サービス時間について

- 受付は土日祝祭日、年末年始、弊社指定休日を除く弊社営業時間内となります。詳細につきましては、販売店までご相談下さい。

代替品発送について

- 販売店経由でお承り致しました修理依頼に対し、代替品を原則当日発送、弊社翌営業日着指定(地域により翌々営業日となる場合がございます)で手配致します。詳細につきましては、販売店までご相談下さい。

費用負担について

- 修理費用、及び修理に使用した部品代は本プログラムご購入金額に含まれます。但し、消耗品となりますプリントヘッド、及びサプライ品についてはこれに含まれません。
- 機材の送料につきましては原則ご発送側の負担とさせていただきます。

代替機器について

- 代替機器は原則として再利用品となります。
- 代替機器の確保には万全を期しておりますが、万が一、同一機種をご用意できない場合、同等の機種にて対応させていただきますのでご了承下さい。

サービス地域について

- 日本国内に限ります。
- 設置場所や動作環境を変更される場合には必ず事前にご相談下さい。

Support Program





リマージュジャパンでは、販売製品につきまして下記のサービスをご用意致しております。
各サポートプログラムの詳細および価格に関しましては、弊社販売代理店までお問い合わせ下さい。

オンサイト修理プログラム (1年/3年契約) 有償	代替修理プログラム (1年/3年契約) 有償	お預かり修理 有償	製品保証・お預かり修理 (購入後1年間) 無償	初期不良交換 (購入後1週間以内) 無償
ソフトウェア保守プログラムが含まれます		ソフトウェア保守プログラム (1年/3年契約) 有償		

年間サポートプログラム

安心して製品を継続利用いただくための追加有償サポートプログラムでございます。プログラムには以下の3種類がございます。

» オンサイト修理プログラム (1年/3年契約)

製品に故障が発生した際に、弊社よりサービスマンを派遣し製品を修理致します。本プログラムにはサービスマンの出張費用、修理費用、及び使用する部品代が含まれております(一部例外がございます)。サポート開始時に製品機器のシリアル番号、設置場所、動作環境についてご登録頂きます。なお、本プログラムご加入期間中のソフトウェアの一般的な操作方法やトラブルに関するお問い合わせにつきましては、販売店経由にて承ります。

» 代替修理プログラム (1年/3年契約)

製品に故障が発生した際に、修理の間、正常動作品を代替品として弊社より貸与致します。本プログラムには修理費用、及び使用する部品代が含まれております(一部例外がございます)。修理完了後、修理品を送付致しますので代替品を弊社までご返送下さい。なお、本プログラムご加入期間中のソフトウェアの一般的な操作方法やトラブルに関するお問い合わせにつきましては、販売店経由にて承ります。

» ソフトウェア保守プログラム (1年/3年契約)

弊社製品ソフトウェアがバージョンアップされた際に、ご要望により最新のソフトウェアをご提供致します。本プログラムはオンサイト修理プログラム、及び代替修理プログラムに含まれておりますので、前述2プログラムを追加されているお客様は、改めてご加入の必要はございません。

基本サービス

お申し込みが不要な基本サービスです。

» 初期不良交換 (ご購入後1週間以内)

お客様が製品ご購入後1週間以内に動作不良が発生した場合には、該当製品を無償交換させていただきます。

» 製品保証・お預かり修理 (ご購入後1年間以内)

お客様が製品ご購入後1年間の製品保証期間内に動作不良が発生した場合には、無償でお預かり修理を行わせていただきます。但し、消耗品となりますプリントヘッド、及びサプライ品は製品保証対象外となります。送料につきましてはご発送側の負担とさせていただきます。

» 有償お預かり修理

製品保証期間終了後、年間サポートプログラムにご加入されていない製品の修理は、有償でお預かり修理を行わせていただきます。修理の際には修理費用、及び使用する部品代などが発生致します。送料につきましてはご発送側の負担とさせていただきます。お預かり致しました修理品は、弊社到着後2週間以内に返却出来るよう努力致します。また、修理品返却後3ヶ月以内に同一箇所での不具合が再度生じた場合には、送料弊社負担にて無償で再修理を行わせていただきます。

※ご注意

- 機材の送料につきましては原則ご発送側の負担とさせていただきます。
- 輸送時には必ず、弊社正規梱包材を使用しお送り下さい。
- 弊社純正サプライ品以外の製品に起因する不具合につきましては、別途調査が必要となりますので原因解析等にお時間をいただく場合がございます。

対応する機器とサービスの種類

製品シリーズ	製品名	お預かり修理	オンサイト修理プログラム	代替修理プログラム
プロデューサーシリーズ	Producer 8100N	○	○	×
	Producer 7100N	○	○	×
	Producer 6100N	○	○	×
プロフェッショナルシリーズ	Professional 5400N	○	○	○
	Professional 3400	○	○	○
デスクトップシリーズ	Rimage 2000i	○	×	○
プリンターシリーズ	Auto Everest 600	○	×	○
	Auto PrismPlus!	○	×	○
	Everest 600	○	×	○
	PrismPlus!	○	×	○