

お客様各位

アクシスコミュニケーションズ株式会社



テクニカルサービス内容変更のご案内

拝啓 貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、2014年6月2日より、製品の技術サポート、修理・交換対応におけるサービスを、以下の内容でご提供させていただきます。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

記

■技術的なお問い合わせ、トラブル時のサポート、修理・交換の受付期間：

- ・2014年5月20日以前に販売終了を告知した製品 販売終了後3年間
- ・2014年5月21日以降に販売終了を告知した製品 販売終了後5年間

販売終了製品のサポート、修理・交換受付期間の詳細は各製品のサポートページをご覧ください。

■修理部品・交換用在庫が早期終了し、同一機種での修理・交換対応ができなくなった製品への対応：

- ・保証期間内の製品…後継機種への無償交換で対応いたします。
- ・保証期間外の製品…在庫の終了をもって、修理・交換の受付を終了いたします。

■先出交換サービスのご提供：

故障時に交換品の先出送付をご希望の場合、以下の内容で対応いたします。

保証期間内の製品（これまでと変更なし）

Axis オンラインヘルプデスクでの受付後、修理認定パートナー「マルチテック株式会社」宛てに以下の手続きをお願いいたします。

- ① オンラインヘルプデスクにて発行する「先出し交換同意書」への署名・返送
- ② サービス料3,000円(税別)+交換品代金2,000円/1台あたり(税別)のお支払い

①、②の完了を確認後、1営業日以内に交換品を発送いたします。不具合品は交換品の到着後10営業日以内にマルチテック株式会社へご返却ください。

保証期間外の製品

センドバック(一度お預かりしてからの修理・交換)での対応のみに変更いたします。



※修理・交換のお申し込みは「Axis オンラインヘルプデスク」へお願いいたします。

<http://www.axis.com/ja/reg/mycases/>

お申し込みの際は、製品名・シリアル番号・不具合症状・交換品送付先をお知らせください。また、通常のお申し込みは全てセンドバックで対応しておりますので、先出し交換をご希望の場合は申し込み時にその旨をお知らせください。

以上