

# 保守・アフターサービス

## サポートの対象

弊社ウェルコムデザインのサポートは、弊社から出荷した製品が対象です。  
他社様から出荷された製品はサポート対象外となります。

## 重要：シリアル番号について

弊社ではご購入いただいた製品をシリアル番号で管理しております。  
製品の保証期間は本体に貼付されているシリアル番号により判断するため、シリアル番号ラベルを汚したり、剥したりしないようご注意ください。  
表示が確認できない場合、保証期間内でも保証対象外になることがあります。

## 保守・アフターサービスの種類

<b>WELCOM 5年安心保守プログラム</b> ユーザー過失含む故障による修理費用を含んだ長期定額保守プログラム	<b>年間保守契約</b> 年単位の保守契約。消耗品 / 消耗部品を除く修理 裏面を確認ください▶	<b>新規購入時保証</b> 保証期間内の正常な使用における故障、動作不良 裏面を確認ください▶	<b>初期不良</b> 到着後7日以内の製品の正常に動作しない不具合 裏面を確認ください▶	<b>スポット保守</b> 保守契約が結ばれていない製品の修理・調整 裏面を確認ください▶
---	---	--	---	---

# WELCOM 5年安心保守プログラム

センドバック

プリンタ専用プログラムは消耗部品も保証に含まれます

## 故障による修理費用を含んだ 長期定額保守プログラムを実現

技術料や部品代、代替機の貸し出しなどは無料。

**ユーザー様の過失による故障にも対応**いたします。

お客様は契約時の保守契約料金だけで安心してご使用いただけます。

大切な機器を長期に渡って安心してご利用いただけるようにWELCOM 5年安心保守プログラムの契約をおすすめいたします。

## WELCOM 5年安心保守プログラムのメリット

修理費不要  
&  
優先修理

5年間の保守費用が決まるので、維持経費の予算化が可能です。

代替機  
貸し出し  
(無償)

代替機の先行貸し出しも可能です。  
修理の連絡時にご要望をおきかせください。(※1)

※1: 代替機は同機種又は同等機種になります。

## WELCOM 5年安心保守プログラムは特典のある製品もあります

Airシリーズでは契約期間中、バッテリー内蔵モデルのバッテリー交換も無償で対応。  
バッテリーパックモデルは追加バッテリーパックを特価で提供いたします。



AirScan Mobile/ Jacket/ Finger/ Handheld, BlueAir eTicket

## 対象製品



スキャナリーダー コレクタ/ターミナル プリンタ カードリーダーなど

弊社から購入された機器が対象です

## 対応範囲

### WELCOM 5年安心保守プログラム(通常プログラム)

対象：本体 / 部品

部品例：インターフェイスケーブル・ACアダプタなど

対象外：消耗部品 / 消耗品

消耗部品例：バッテリー、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど

消耗品例：用紙、リボンなど

### WELCOM 5年安心保守プログラム(プリンタ専用プログラム)

対象：本体 / 部品 / 消耗部品

部品例：インターフェイスケーブル・ACアダプタなど

消耗部品例：バッテリー、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど

対象外：消耗品

消耗品例：用紙、リボンなど

## 契約期間 / 契約タイミング

契約期間：5年間

契約タイミング：購入時のみ

## 年間保守契約

弊社から購入された機器が対象

センドバック

技術料や部品代、代替機の貸し出しなどは無料。お客様は契約時の保守契約料金だけで安心してご使用いただけます。

契約期間：1年単位  
契約タイミング：製品の保証期間内

対象機器 スキャナ・ハンディターミナル・プリンタ等

対象範囲

対象：本体 / 部品

部品例：インターフェイスケープル・ACアダプタ等

対象外：消耗部品 / 消耗品

消耗部品例：バッテリー、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッター等

消耗品例：用紙、リボン等

※：契約は1年単位。更新時に継続可否確認をいたします。

## スポット保守

保守契約が結ばれていない製品

センドバック

保守契約が結ばれていない製品でも、お客様のご依頼により、修理・調整を行っております。

修理費用

費用は下記計算で算出し、都度お支払いいただきます。

技術料（※1）+ 交換部品代（※2）

※1：1時間単位 機種毎に設定

※2：部品代 / ユニット交換再生料

スポット保守の見積もりについて

見積もり後にキャンセルされた場合に限り、見積料として弊社所定の料金を申し受けれます。費用は製品により異なります。

## 新規購入時保証

期間は製品により異なります

センドバック

保証期間内（新規購入）の正常な使用における故障、動作不良について、無償にて修理、再調整を行います。（※1）

消耗部品・脱着可能部品については、初期不良（到着後7日以内）のみ、無償交換させていただきます。（※2）

※1 修理期間中の貸出機は有償となります  
WELCOM5年安心保守プログラム・年間保守契約に入れている場合は無償になります

※2 消耗部品：プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッター、インターフェイスケープル、ACアダプタ、バッテリーなど

## 初期不良

到着後7日以内の不具合

弊社にて動作確認を行い、不良箇所確認の後、送料・手数料ともに弊社負担で交換品をお届けいたします。

異常が確認できない場合はお客様にご連絡の後、製品を返送いたします。この場合の送料は、お客様にてご負担いただけますようお願いいたします。

※ 到着後7日以内の製品の不具合で正常に動作しない場合を、初期不良といたします。

※ 製品返送時は、付属品・保証書（一部製品）なども必ず同封し、製品が梱包されていた箱に入れてください。付属品や製品箱の欠品がある場合は、受け付けかねますので、ご了承ください。

## 修理の流れ

修理依頼書は弊社WEBサイトからダウンロードできます

WEBサイト：「サポート」→「修理保守」→「修理受付の流れ」

### 1. まずは弊社にご連絡ください

保証期間が分からない場合や、故障かどうかの判断がつかない場合など、ご不明な点がございましたらご連絡ください。  
代替機についてもご相談ください。

### 2. 機器送付（お客様）

修理依頼書にご記入・同梱し、記載の宛先まで送付ください。  
送料はお客様にてご負担ください。

### 3. 修理

スポット保守の場合は、修理前に見積もりを確認いただき、修理の可否を判断していただきます。

### 4. 機器返送（弊社）

修理内容報告書添付いたします。  
送料は弊社にて負担いたします。

項目	WELCOM 5年安心保守プログラム		年間保守	スポット保守 保守契約が結ばれていない製品
	通常プログラム	プリンタ専用プログラム		
対象製品	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等	プリンタ	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等	スキャナ、ターミナル プリンタ、カードリーダー等
対象範囲	本体 / 部品 (*1)	本体 / 部品 / 消耗部品 (*1) (*2)	本体 / 部品 (*1)	本体 / 部品 / 消耗部品
対象範囲外	消耗部品 / 消耗品 (*2) (*3)	消耗品 (*3)	消耗部品 / 消耗品 (*2) (*3)	消耗品
契約タイミング	購入時のみ		製品保証期間内 (*4)	なし
契約期間	5年間		1年単位 (*5) (更新:最長5年間)	なし
費用	保守契約料 契約料は機種毎に設定されています。弊社営業担当までお問い合わせください。			有償 (*6) 技術料、部品代
修理期間中の代替機 (*7)	無償(センドバック方式)			有償(センドバック方式) (*8)
修理機器の配送	センドバック方式			

(\* ) 期間内であっても正常な使用状態でない場合や使用上避けられない消耗・劣化と判断される場合、天災地変、お客様の作成によるソフトウェア・システムに帰する故障・動作不良については有償となります。

(\*1) 部品：インターフェイスケープル・ACアダプタなど。

(\*2) 消耗部品(パーツ)：バッテリー、プリンタヘッド、プラテン、ロータリーカッターなど。

(\*3) 消耗品：用紙、リボンなど。

(\*4) [年間保守] ご購入後、30日以内の契約は割引料金が適用されます。

(\*5) [年間保守] 契約は契約日より一年間。無償保証期間を含めた最長5年間継続契約できます。更新時期に継続可否の確認のご連絡をいたします。

(\*6) [スポット保守]：見積もり後にキャンセルされた場合は見積料をいただきます。

(\*7) 代替機は原則として同機種または同等機種です。機材手配の都合上、機種や時期は都度ご相談になります。

(\*8) 有償のお貸出しは1,650円(税込) / ユニットになります。

### センドバック方式

製品を弊社までお送りください。  
弊社への送料はご負担ください。お客様への送料は弊社が負担します。

### 修理内容報告書

弊社書式の報告書を添付いたします。  
内容はユニット(モジュール)単位の動作不良等の報告であり、故障原因調査・解析の報告は行っておりません。

**ウェルコムデザイン株式会社**  
URL: www.e-welcom.com

サポートセンター（機材の送付先）

〒651-2228 兵庫県神戸市西区見津が丘1-13-3  
TEL. 078-994-5333 FAX. 078-994-5400

e-mail: welcom@e-welcom.com

Rev.1.3 20240313 EPG-HN FLY-MENTE-EPG