

保証とアフターサービスについて

更新日: 2024 年 8 月 8 日

お客様からの質問(アフターサービス)

1. ソフトウェアの操作紹介動画はありますか？また、Nugens 株式会社の YouTube アカウントはどれですか？

SmartScheduler スマート広告公式サイト: www.smartscheduler.jp

公式サイト「操作マニュアル」には、今後順次公開予定のチュートリアル動画が掲載されます。

これまで、NUGENS の公式 YouTube チャンネル内にて公開していた動画は、YouTube で「NUGENS」または「SmartScheduler」で検索することで視聴可能でした。

しかし、今後の製品需要に対応するため、新たに専用の SmartScheduler チャンネルを新規開設いたしました。今後は、この専用アカウントにて動画を公開していく予定です。

<https://www.youtube.com/@SmartScheduler-qv3qt>

2. 製品の修理はどのように行われますか？

Nugens 株式会社は福岡市に日本支社を設立し、日本語での顧客サポートを提供しています。お客様が問題に直面した場合は、まず Line を使用して、テキスト/音声/ビデオ通話などの方法で、お客様の問題と状況を確認します。

ソフトウェアの使用操作に関する問題の場合は、オンラインで支援し、チュートリアルビデオの場所をご案内いたします。

システム異常が発生した場合は、TeamViewer または AnyDesk を使用してシステムにリモートアクセスし、問題を調査および解決します。

ハードウェア故障と判断された場合は、人員を現地に派遣して修理を行います。保証期間内であれば無料で修理いたしますが、保証期間外の場合は修理費および部品代を請求させていただきます。現地での修理が不可能な場合は、保証期間内であれば新品と交換いたします。保証期間外の場合は、別途見積もりさせていただきます。

3. ハードウェア保証期間は？

標準保証期間は 1 年間です。保証範囲の詳細については、別途文書をご参照ください (製品 web サイトに掲載予定)。

4. ソフトウェア更新は無料ですが、バージョンアップには別途費用がかかります。バージョンアップ費用はいくらですか？更新・バージョンアップの頻度はどのくらいですか？「スマート広告」ソフトウェアは、Windows オペレーティングシステムと同様に、同世代内（例：3.5.1～3.6.5 は同世代とみなされる）で、元のシステムハードウェアの要求環境下では、永久ライセンスの使用と無料の更新およびエラー修正を提供します。新しい世代のバージョン（例：4.x.x）がリリースされた場合、バージョンアップ費用は以下の通りとなります。

- 1 世代アップグレード：新世代の販売価格の 50% 割引
- 2 世代アップグレード：新世代の販売価格の 75% 割引

一般的に、新しい世代のバージョンは約 2 年ごとにリリースされます。

製品保証について

当社の製品保証期間はご購入日より 1 年間となります。

保証期間内において、製品が正常な使用において故障した場合、当社は無償で修理または新品交換を行います。

以下の事項は、保証の対象外となります。

- 天災、不可抗力、不当な操作、人為的な損傷（機器への液体侵入、筐体・液晶破損など）による故障。
- ユーザーによる分解修理または保証シール破損。
- 取扱説明書に記載されていない使用方法、非公式の文書、取扱説明書に記載されていない操作調整方法、標準的なメンテナンス手順に沿わない設置・メンテナンス・サービス・修理・改造・改ざんによる故障。
- 天災、誤用、濫用、不注意、事故、自然消耗・経年劣化、不適切な気象条件（雷撃・水没・高温曝晒を含むがこれに限定されない）または定期的なメンテナンス不足による故障。
- 製品型番・プロダクトキー・シリアル番号の改ざん・汚損・除去。
- 製品表面的な損傷や傷。
- 本保証は、当社が出荷した梱包材に含まれるハードウェアのみを対象とし、プリインストールされたソフトウェア、その他の付属品（トランスフォーマー、ケーブル、バッテリー、ブラケット、キャスト、贈呈品など）、お客様が取り付けしたソフトウェア・ハードウェアは含まれません。

- 液晶画面破損。
- ユーザー自身または当社非認定の第三者による修理またはハードウェア改変。
- 保証シリアル番号シール損傷・判読不能・機器仕様との不一致。
- ハードディスク内データの保護。
- 消耗品(トランスフォーマー・ケーブル・バッテリー・ブラケット・キャスターなど)。
- 製品が将来的に転売された際、販売者または資産清算人が製品保証を明示的に放棄した場合。
- 製品本体に付属しないハードウェア、製品ハードウェア包装販売に関連しないソフトウェア、または非正規販売店・販売チャンネルで購入された製品。
- 運送途中の損傷。
- 製品設計上の欠陥・瑕疵・原材料に起因しないその他の損傷。

新品故障交換手順：

- 購入7日以内に発生した、ユーザー起因ではないハードウェア故障。
- 製品出荷時のすべての梱包材、アクセサリ、付属品、贈呈品、および原本の購入明細書を保持する必要があります。
- 購入代理店または販売店に申請を提出します。
- 故障現象が当社認定エンジニアによってハードウェア故障であると確認された後、購入代理店または販売店を通じて新品交換の手続きを行うことができます。

保証期間内：

- 保証期間内は製品のサービスは 無償 ですが、アクセサリ・付属品(トランスフォーマーなど)や天災(水没など)による損傷は除きます。
- 製品は修理票と共に当社へ送付していただき、送料はお客様のご負担となります。
- 修理された製品の返送時の送料は当社が負担いたします。

保証期間外：

- 当社は、診断料(5,000 JPY)、修理費、部品代などを請求いたします。
- 診断料は、保証期間外またはユーザー起因の損傷の場合に、当社修理センターでの検査後に正常に動作した場合または修理しない場合に請求され、診断料は保証期間を延長することはできません。
- 製品は修理票と共に当社へ送付していただき、送料はお客様のご負担となります。
- 当社は、お客様に最初に概算見積りを提示し、修理費用をお客様が負担するかどうかを判断していただきます。

- 修理しない場合は、お客様による引き取りが必要です。代金引換便での返送を希望される場合は、送料はお客様のご負担となります。
- 故障品修理後、弊社は電子メールにて振込をお知らせいたします。お客様は、通知日から 30 日以内に送金してください。この期間を過ぎると、保管の責任を負いません。

