

株式会社アートレイ製品保証規定

2010. 5. 1

株式会社アートレイ（以下弊社）は弊社製品に関して、弊社保証規定に従い、明示した期間、条件のもとに無料にて修理・交換いたします。

1. 保証期間

- A. 特に断りなき場合、ご購入者様のユーザー登録が製品発送後1ヶ月以内に完了してから1年間とさせていただきます。
- B. オープンフレーム製品に関しては、保証期間を2ヶ月間とさせていただきます。
- C. ユーザー登録を完了していない場合は、発送日から1年間もしくは2ヶ月間とさせていただきます。

2. 初期不良期間

- A. 製品納入日より3週間まで。
本期間経過後は、下記「無償保証期間」へ自動的に移行します。
- B. 初期不良期間内における製品の不良・故障などの症状が認められた場合、弊社センドバック方式（送料弊社負担）にて商品の回収・交換等を行います。
- C. 誤品・欠品・運送破損等の対応は初期不良期間内のみとなります。初期不良期間を超えての誤品・欠品・運送破損等対応は弊社サポート対象外とさせていただきます。

3. 無償保証期間

- A. 本保証：初期不良期間が終わってから保証期間終了まで。
- B. 無償保証期間内の保証は弊社センドバック方式にてのみ対応いたします。

4. 保証期間外

- A. 上記「無償保証期間」を経過した場合及び下記「無償保証対象外事項」に該当した場合には、弊社に関する一切の保証は失効します。
- B. 保証期間外における、修理・交換にかかる費用（弊社への送付から返送まで）は全てお客様ご負担にて行って頂きます。また、この時弊社で異常が発見できなかった場合は、そのままご返却となりますので予めご了承ください。
- C. 修理依頼の場合は、工場での作業となるために返却時期は即答できませんのでご容赦ください。一度工場で作動確認した後に修理に要する費用と期間をご返答致します。

5. 保証対象

- A. 弊社ケース収納製品及びオープンフレーム製品

6. 無償保証対象外事項

- A. 保証対象製品の故障等不具合発生の原因が火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス害、その他の天災地変、公害や化学薬品、異常電圧等の外部的要因による場合。
- B. お客様のお取り扱いが不当な場合による過失（接触不良、設定の誤り、改造、弊社サポートスタッフの指示なく BIOS アップデートを行った場合、保証外動作を行った場合、製品運搬中の衝撃・振動など）による故障・損傷。
- C. 落下や衝撃、振動による故障・損傷。
- D. 内部構成部品に損傷がある場合や外装部品に損傷がある場合。
- E. 本製品の仕様やハードウェアの特性上の問題。
- F. お客様お持ちの映像コンテンツ、接続機器に関する一切の保証。
- G. 弊社製品が原因で故障した他社製機器や部品。
- H. 通常と異なる環境（電磁波・ノイズ・高温・低温・大量のほこり・タバコのヤニなどの環境）で使用された場合の故障・損傷。
- I. ほこりやタバコのヤニ、その他水分など著しい汚れが保証対象製品に認められた場合。
- J. 0A タップ等に接続された場合の電源供給の不安定な環境上での使用による故障・損傷。
- K. ご利用時に本製品の構成部品を欠損した場合。または基本構成本体、及び付属品を欠損させた場合。
- L. 上記保証対象に該当しない個所の不具合、故障・損傷など。
- M. 譲渡・中古販売・オークション等でご購入された場合。
- N. 故障の原因がご購入製品以外の機器による場合。
- O. 消耗品の交換。
- P. シリアル番号シールが取り外された製品。

7. 免責事項

- A. いかなる場合におきましても映像ソースのデータに関しましては保証致しません。
 - B. 製品を梱包していた外箱・内箱以外の梱包、弊社指定の梱包以外にて弊社まで製品をご送付いただいた際の、運送中における故障・損傷につきましては、弊社では一切の責務を負いません。
 - C. 法律上の請求原因の種類を問わず、いかなる場合におきましても、本製品の使用、または使用不能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失、又はその他の金銭的損害を含む）に関しては、弊社では一切の責務を負いません。
- その請求に対し、弊社には金銭の支払い義務、物品の無償提供義務は発生いたしません。

8. 弊社取扱製品に関する注意事項

- A. 弊社取扱製品は動作することを目的としており、仕様及びそのパフォーマンスを満たすことを目的としたものではありません。
- B. 弊社取扱製品使用の最低条件として、必要とされる動作環境及び動作に関する危機への影響が無い状態において使用することを旨とします。
- C. 但し、使用する機器の動作環境を満たしている場合でも、接続機器や他ハードウェアの環境等の影響により、仕様及びそのパフォーマンスが十分に発揮されない、または一部使用できない場合があります。
- D. 弊社取扱製品の使用、または使用不能から生じる損害に関して弊社では一切の責務を負いません。また、

その請求に対し、弊社には金銭の支払い義務、物品の無償提供義務は発生いたしません。

E. 弊社サポートスタッフの指示なく行われた行動が起因による損害に関しては、いかなる理由におきましても、弊社はその責務を負いません。

9. その他の注意事項

A. 特定の機器との接続、特定の機能・使用方法における動作保証は行っておりません。

B. 弊社サポートスタッフの指示なく本体を開封した場合、その後の製品に対する保証はすべて有償となります。

C. お客様の判断により、不具合申告されました場合でも、弊社サポートスタッフが製品仕様の範囲内であると判断した場合、その不具合に対する保証は行いません。

D. お客様のご都合により有料修理の撤回・キャンセルを行われた場合は、技術作業料及び運送料を請求させていただきます。

E. 弊社サポートスタッフの指示なくお客様の判断により製品をご送付いただいた場合で、症状の再現性が見られない場合、及び製品仕様の範囲内と判断された場合、技術手数料を請求させていただきます。

F. 修理作業範囲内で必要な場合を除き、お客様のご要望により製品を工場出荷時状態に戻す際は、技術手数料を請求させていただきます。

また弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様への事前の許可なしに工場出荷状態に戻す場合がございます。

G. ご購入時にお申し込みをいただいた場合を除き、いかなる場合におきましても出張修理・保証期間の延長受付・お申込は行うことができません。

H. サポート対応の際に弊社サポートスタッフが必要であると判断した場合、お客様に事前の予告無く、製品構成を同等品、又はそれ以上の製品に変更させていただく場合がございます。

I. サポートは、全ての不具合・症状においての適用を保証するものではありません。弊社サポートスタッフがサポートでの対応が可能であると判断した場合の適用となります。サポートが適用できない場合、商品を回収させていただきましてサポートセンターにて修理を行わせて頂きます。

J. 弊社が設定するサポート時間外にお問い合わせいただいた場合、ご質問の内容によってはご案内が行えない場合があります。その際はお時間をいただいてから改めてご返答をさせていただきます。

K. 上記保証対象に含まれない場合、期間中であってもすべて有償保証になる場合がございます。

L. 本保証規定は事前の予告無く改正、変更される場合がございます。

M. 弊社製品及び本保証規程は日本国内においてのみご利用可能です。

N. 本製品の廃棄、第三者への譲渡後のサポートは承ることができません。

O. 弊社保証対象は工場出荷時構成と同等である場合に限りです。

工場出荷時の構成が確認できない場合やハードウェア増減が認められる場合は弊社のサポートを受けることはできません。

P. 譲渡・中古販売・オークション等で購入された場合は、ご購入先へお問い合わせください。弊社は上記の入手方法に対して一切のお問い合わせをお受けいたしません。

10. 保証書

弊社では電磁的製品保証体制に則り、製品とご購入者様の情報を弊社データベースにて管理いたしますので、書面による保証書は発行しておりません。

11. 有償修理

保証期間内でも、次の場合は実費有償を申し受けますので、ご了承ください。

- イ. ご使用上の誤り、製品の分解、および不当な修理や改造による故障及び損傷。
- ロ. ご使用場所における移動、落下による故障、および損傷。
- ハ. 火災、地震、水害、落雷、その他天災地変、公害や異常電圧、その他の不可抗力（戦争、紛争など）による故障及び損傷。または野外での設置において特に雨、雪等が直接製品にかかる場合の故障及び損傷。
- ニ. 故障の原因がご購入製品以外の機器による場合。
- ホ. 消耗品の交換。
- ヘ. 製造番号プレートが取り外された製品。

12. 準拠法

本保証は日本の法律に準拠し、同法をもって解釈されます。本保証または製品の使用に起因して紛争が発生した場合には、アートレイ本社の所在地を所管する裁判所を管轄裁判所とします。

13. 交換・修理後の保証

交換・修理後の製品の保証期間は、元の保証期間の残存期間の満了日又は、交換・修理された製品及び部品引き渡し後3ヶ月の満了日のいずれかの長い方と致します。



ISO9001:2008 認証番号
44 100 16 82 0167

株式会社アートレイ

〒166-0002 東京都杉並区高円寺北 1-17-5 上野ビル 4F

TEL: 03-3389-5488 FAX: 03-3389-5486