

故障被疑品着荷物検査費用請求金額改定のお知らせ

2023.10.6

A3-E02-0044-01

FXC株式会社

TSグループ



拝啓、貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
また、平素は弊社製品をご愛顧賜り厚く御礼申し上げます。
故障被疑品の検査費用請求につきましてお知らせいたします。ご査収のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

お客様の設置環境や利用シーンの多様化・設置環境・作業員技術レベルの変化などに伴い、
2019年4月1日より、通常、お客様が行う故障切り分けの作業を弊社が代わりに行う場合、
故障被疑品の検査費用を御請求させていただいておりましたが、この度改定させていただきますので、
何卒お願い申し上げます。

対象となるパターンは以下でございます。

- ・弊社テクニカルサポートセンターにご連絡を頂くことなく、故障被疑品を弊社へ発送された場合
 - ・弊社テクニカルサポートセンターにご連絡は頂いているが、お客様にて故障の切り分けが出来ず、弊社に切り分け検査をご依頼された場合
- ※今まで通り故障切り分けをお客様ご自身で行って頂いている場合は、本内容は該当致しません。

【ご注意点】

弊社の全ての製品には保証規定に基づいて1年または3年の無償先出 SEND バック保証が付帯されています。先出 SEND バックという性質上、故障が発生した際の故障切り分けは現場での判断となる為、故障・故障被疑が発生した場合は、まず弊社テクニカルサポートセンターにお問い合わせ頂いております。その際、弊社では製品が保証期間内であることを確認し、故障状況や故障と判断された要因をお伺いします。この結果、故障と判断されたものが先出 SEND バック対象となります。故障か否か不明な場合は、確認方法などもお問合せ頂いた際にお伝えしております。追加で必要な情報の調査については、お客様ご自身にて行って頂き、改めて弊社にご連絡を頂いております。その他、有償保守やオンサイト保守などもございますが、いずれの場合も、故障の切り分けはお客様ご自身にて行って頂く保証規定となっております。**これら要件に外れた場合、検査費用が発生いたします。**
お客様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご容赦頂きたく、よろしくお願い申し上げます。

対象製品・検査費用（基本料金+個別加算料金+報告書作成料金）

基本料金	30,000円/件
<個別加算料金>	
アンマネージドL2スイッチ、管理機能付きL2/L3スイッチ	3,000円/台
メディアコンバータ・SFP 他モジュール類	2,000円/台
無線ルーター/アクセスポイント	2,000円/台
<報告書作成料金>	
報告書基本料金	20,000円/件
報告書加算料金（作成稼働に応じて加算）	10,000円/日

【ご注意事項】

モジュールは弊社メディアコンバータとセットで検査の場合に限り、セットで1台分として費用計上致します。後出し SEND バック保証機器も検査を弊社で行う場合は検査費用の対象になります。

以上