

# コダック スキャナー保守サービスについて

Service and support

2023.09



# コダックスキャナー保守サービスについて

## 無償保証

導入後、1年間または3年間の無償保証が付帯しております。(無償保証期間は機種により異なります。)

※無償保証開始日は、納入予定日(弊社の出荷日の翌日)となります。(設置・インストールを承った場合は、その実施日とします。)ただし、保証サービスを開始するには、ユーザー情報・機器の登録が必要です。製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にてご登録ください。

保証サービス時間帯	平日 月曜～金曜 9:00～17:30(祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く) ※離島については別途追加料金が必要となります。	
保守サービスの種類 (診断で修理が必要とされた場合の修理方法)	オンサイトサービス	現地へ訪問し修理を行います。 対象機種：i5000 シリーズ・i4000 シリーズ・S3000Max シリーズ
	代替機交換方式	代替機到着後、障害機を弊社に送付ください。交換した機器は継続してご使用下さい。(送料及び輸送保険は送付元払い) 対象機種：i2000 シリーズ、S2085f、S3000 シリーズ、i3000 シリーズ、S2000 シリーズ、i1100 シリーズ、E1000 シリーズ、i940、ScanStation710、ScanStation730EX Plus
	センドバックサービス (代替機無し)	障害機を弊社に送付頂き、修理完了後、返送します。(送料及び輸送保険は送付元払い) 対象機種：ScanStation710、ScanStation730EX Plus

1. 保守サービスには、スキャナー等に対するお客様からの電話・FAX でのお問い合わせ、故障時の訪問修理及び消耗品を除く交換部品が含まれます。
2. 保守サービスには、同梱される Capture Pro Software Limited Edition の運用・サポートは含みません。
3. 保守サービスには、ネットワークの障害に関するサポートは含みません。
4. 定期点検は別途追加オプションとなります。
5. フラットベッドオプションご使用の場合の保守サービスの種類は、接続するスキャナー本体の形態に合わせます。
6. 機器の移動、当社指定以外の付属品及び消耗品・アクセサリの使用、操作ミスによる故障及び修理等は保守サービスの対象外となります。
7. 故意、重過失、紛失、地震、戦争、大規模災害、核燃料物質による損害等、偶発的な事故による損害等は、保守サービスの対象外となります。
8. 障害により発生した、必然的又は偶発的損失(データの損失、ダウンタイムコスト、機器の使用損失)は、保守サービス対象外となります。
9. 本保守サービス対象期間は納入後1年間とします。
10. 保守サービスの実施は、当社もしくは当社が委託したサービス員が実施します。
11. 本保守条件は、原則として製品の着荷後2週間以内に適用開始されます。

## 2年・4年延長保証契約

機器をご購入時にお申し込み頂けます。

※4年延長保守をお申込みいただけない機種もございますのでお申込み時にご確認ください

「延長保証契約」は従来の単年保守契約と同じ内容の保守サービスを低コストで3年又は5年といった長期間受けることができます。

4年延長保証契約の場合、無償保証期間の終了後に単年保守契約を毎年4年間契約頂く場合の費用のほぼ半分のコストで5年間の保証が受けられます。また、単年保守契約と異なり毎年の予算計上や契約更新の手続きが不要です。

契約条件	機器ご購入時に同時契約(無償保証期間終了後のご契約は単年保守契約)
対象機種	全現行機種
保証期間	2年延長保証契約：3年間(初年度無償保証期間を含む) 4年延長保証契約：5年間(初年度無償保証期間を含む)
保証の開始	機器のご発注時に保証の開始日を確認(保証書を発行)
契約料金	詳細は弊社または代理店までお問い合わせください

※代替機交換方式は、機器導入後最大5年間が提供期間となります

ご存知ですか? 保守契約未締結の場合に生じるお客様のリスク



### 思わぬコストの発生も!!

交換部品だけでなく、弊社保守サービスマンが訪問するだけでも費用は発生します。過去の事例では一回の保守対応で30万円以上必要となった例もあります。



### ダウンタイムの長期化で業務に支障も!!

修理対応は延長保証または保守契約を継続頂いているお客様が優先されます。また部品交換が必要な場合は見積提出後の作業開始となるため、ダウンタイムが長期化します。

そこで、低コストで  
長期間安心な  
「延長保証契約」  
をお勧めします。

保守サービスの提供を受けるためには、当社コールセンターシステムにユーザー情報・機器の登録が完了済であることが必須条件となります。保守サービスの期間中からの登録情報に変更がある場合は、製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にて変更ご登録をお願い致します。

保守サービス、保守契約料金等についてのお問い合わせ  
03-5577-1920 または contract-team@kodakalaris.com

## 単年度保守契約

保守サービスの提供を受けるためには、当社コールセンターシステムにユーザー情報・機器の登録が完了済であることが必須条件となります。  
保守サービス期間中からの登録情報に変更がある場合は、製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にて変更登録をお願い致します。  
保守サービス、保守契約料金等についてのお問い合わせ：03-5577-1920

契約の種類	スタンダードサービス	平日 月曜～金曜 9:00～17:30 (祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く)
-------	------------	---

離島については別途追加料金が必要となります。

保守サービスの種類 (診断で修理が必要とされた場合の修理方法)	オンサイトサービス	現地へ訪問し修理を行います。 対象機種：i5000 シリーズ・i4000 シリーズ・S3000Max シリーズ・ ScanStation700/710/730EX Plus ※ ScanStation700/710/730EX Plus は、代替機交換方式またはセンドバックサービス (代替機なし) も選択できます。
	代替機交換方式	代替機到着後、障害機を弊社に送付ください。交換した機器は継続してご使用下さい。(送料及び輸送保険は送付元払い) 対象機種：i2000 シリーズ、S2085f、S3000 シリーズ、i3000 シリーズ、S2000 シリーズ、i1100 シリーズ、E1000 シリーズ、i940、ScanStation710、ScanStation730EX Plus
	センドバックサービス (代替機無し)	センドバックサービス (代替機無し) 障害機を弊社に送付頂き、修理完了後、返送します。(送料及び輸送保険は送付元払い) 対象機種：ScanStation700/710/730EX Plus

1. 代替機交換方式は、機器導入後最大5年間で提供期間となります
2. 保守契約料金には、スキャナー等に対するお客様からの電話・FAX でのお問い合わせ、故障時の訪問修理及び消耗品を除く交換部品が含まれます。
3. 保守契約料金には、同梱される Capture Pro Software Limited Edition の運用サポートは含みません。
4. 保守サービスには、ネットワークの障害に関するサポートは含みません。
5. 定期点検は別途追加オプションとなります。
6. フラットベッドオプションご使用の場合の保守サービスの種類は、接続するスキャナー本体の形態に合わせます。
7. 機器の移動、当社指定以外の付属品及び消耗品・アクセサリの使用、操作ミスによる故障及び修理等は保守契約の対象外となります。
8. 故意、重過失、紛失、地震、戦争、大規模災害、核燃料物質による損害等、偶発的な事故による損害等は、保守契約の対象外となります。
9. 障害により発生した、必然的又は偶発的な損失 (データの損失、ダウンタイムコスト、機器の使用損失) は、保守契約対象外となります。
10. 販売終了後、5年を経過した機械については1年につき10%の割増料金となります。
11. 製品に付随するサポートやサービスの提供終了については、提供終了の1年前にご案内いたします。
12. 製品購入時から期間経過後、保守契約を行う場合、事前に機器の有償点検を行い、機器の正常稼働の確認が必要となります。その際に修理が必要な場合は、別途、有償にて修理を行った後に保守契約を締結させていただきます。
13. サービスの実施は、当社もしくは当社が委託したサービス員が実施します。
14. 保守契約料金は予告なしに改訂することがあります。



## 無償保証ならびに単年度保守契約満了後の保守契約の継続と再加入について

無償保証期間ならびに保守契約の満了日までに契約の継続をお願いします。  
万一、満了日を過ぎた場合には以下の手順にて継続または再加入の契約をいただくことができます。

### <継続契約>

無償保証期間ならびに保守契約の満了日までに継続の手続きをお願いします。

満了日を過ぎた場合、満了日翌日より3ヶ月以内であれば、満了日に遡って継続扱いとして保守契約が可能です。(契約開始日は満了日翌日)

### <再加入>

満了日から3ヶ月以上経過した場合は、再加入扱いとなり、保守締結前に有償の機器点検を実施させていただきます。

点検の結果、保守契約の締結が可能と判断された場合、再加入として保守契約の締結をさせていただきます。(契約開始日は再加入締結日) 尚、再加入までの間に発生した故障はすべてスポット修理の扱いとなります。(返金は致しかねます)

無償保証または保守契約期間		継続契約 猶予期間		
締結日	満了日	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月

← 各契約期間 →

← 3ヶ月間 →

※契約に基づく修理対応

- ※ 無償保証期間ならびに保守期間満了翌日からスポット修理扱いとなります。
- ※ 無償保証期間ならびに保守期間満了後に保守にご加入頂く場合、満了日から3ヶ月までに加入いただく必要がございます。スポット保守は原則受付しておりません。
- ※ キャプチャアプロソフトウェアの保守契約の加入につきましては、無償保証期間のみとさせていただきます。無償保証期間ならびに保守期間満了後の再加入はできません。

## 代替機交換方式のフロー

代替機先出しによる機器交換（宅配便利用）

万一、故障が発生した場合、弊社より代替機をお送りします。（代替機の送料は弊社負担）

お客様にて機器を入れ替え後、故障機を弊社宛に返送いただきます。（故障機の送料はお客様負担）

代替機はそのまま継続してお客様にてご使用いただけます。

（代替機は新品ではございませんが、動作に問題はございません）

K-No( シリアル番号 ) は、旧機器の番号が引き継がれます。

### 対象機種

S3120 / S3100 / S3100f / S3060 /

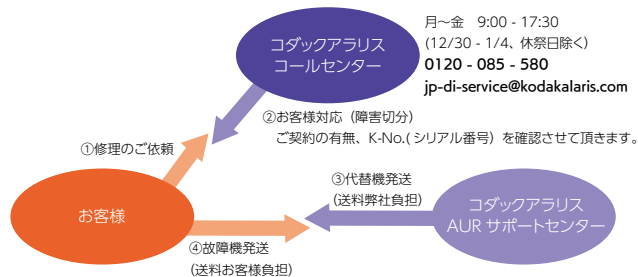
i3500 / i3450 / i3400 / i3300 / i3250 / i3200

S2085f / i2900 / i2820 / i2620 / i2420

S2040 / S2050 / S2070 / S2060w / S2080w / E1035 / E1025

i1150 / i1150WN / i940 / ScanStation710 / ScanStation730EX Plus

※ 弊社作業員がお客様先で機器の交換作業を行うオンサイトによる代替機交換方式を希望される場合は別途お問い合わせください。（S3000 シリーズ、S2085f、i3000 シリーズ、i2900 のみ対応可能）



## スキャナー無償保守サービスについて

### 前提

ご購入求めいただいたスキャナーの無償保守サービスの提供を開始するためには、ユーザ情報・機器の登録が必要となります。製品添付の機器保証ユーザ登録用紙にてご登録をお願い致します。

### 保守期間

1年間または3年間（期間は機種により異なります）。

### 保守サービス時間帯

平日 月曜～金曜 9:00～17:30（祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く）

※離島については別途追加料金が必要となります。

### 保守サービスの種類（診断で修理が必要とされた場合の修理方法）

#### オンサイトサービス

- ・ 現地へ訪問し修理または、機械交換（対象機種 \* 印付き）を行います。
- ・ 対象機種：i5000 シリーズ・i4000 シリーズ・S3000Max シリーズ

#### 代替機交換方式

- ・ 障害機を弊社に送付頂き、代替機を送付します。交換した機器は継続してご使用下さい。  
※送料及び輸送保険は送付元払い
- ・ 対象機種：i2000 シリーズ、S2085f、S3000 シリーズ、i3000 シリーズ、S2000 シリーズ、i1100 シリーズ、E1000 シリーズ、i940、ScanStation710、ScanStation730EX Plus

#### センドバックサービス（代替機無し）

- ・ 障害機を弊社に送付頂き、修理完了後、返送します。  
※送料及び輸送保険は送付元払い
- ・ 対象機種：ScanStation710、ScanStation730EX Plus

### 保守条件

1. 保守サービスには、スキャナー等に対するお客様からの電話・FAX でのお問い合わせ、故障時の訪問修理及び消耗品を除く交換部品が含まれます。
2. 保守サービスには、同梱される KODAK Capture Pro Software Limited Edition の運用・サポートは含みません。
3. 保守サービスには、ネットワークの障害に関するサポートは含みません。
4. 定期点検は別途追加オプションとなります。
5. フラットベッドオプションご使用の場合の保守サービスの種類は、接続するスキャナー本体の形態に合わせます。
6. 機器の移動、当社指定以外の付属品及び消耗品・アクセサリの使用、操作ミスによる故障及び修理等は保守サービスの対象外となります。
7. 故意、重過失、紛失、地震、戦争、大規模災害、核燃料物質による損害等、偶発的な事故による損害等は、保守サービスの対象外となります。
8. 障害により発生した、必然的又は偶発的な損失（データの損失、ダウンタイムコスト、機器の使用損失）は、保守サービス対象外となります。
9. 本保守サービス対象期間は納入後1年間とします。
10. 保守サービスの実施は、当社もしくは当社が委託したサービス員が実施します。
11. 本保守条件は、原則として製品の着荷後2週間以内に適用開始されます。

## スキャナー保守契約条件について

### 前提

保守サービスの提供を受けるためには、当社コールセンターシステムにユーザ情報・機器の登録が完了済であることが必須条件となります。保守サービス期間中からの登録情報に変更がある場合は、製品添付の機器保証ユーザ登録用紙にて変更登録をお願い致します。

### 単年度保守契約

無償保証または延長保証契約の期間満了時にご加入いただく単年度の保守契約です。

スタンダードサービス	平日 月曜～金曜 9:00～17:30 (祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く)
------------	---

※スタンダードサービス以外の保守サービスについてはお問い合わせください。

※離島については別途追加料金が必要となります。

### 保守サービスの種類（診断で修理が必要とされた場合の修理方法）

#### オンサイトサービス

- ・現地へ訪問し修理または、機械交換（対象機種\*印付き）を行います。
- ・対象機種：i5000 シリーズ・i4000 シリーズ・S3000Max シリーズ・\*ScanStation700/710/730EX Plus  
※ ScanStation700/710/730EX Plus は、代替機交換方式またはセンドバックサービス（代替機無し）も選択できます。

#### 代替機交換方式

- ・障害機を弊社に送付頂き、代替機を送付します。交換した機器は継続してご使用下さい。  
※送料及び輸送保険は送付元払い
- ・対象機種：i2000 シリーズ、S2085f、S3000 シリーズ、i3000 シリーズ、S2000 シリーズ、i1100 シリーズ、E1000 シリーズ、i940、ScanStation710、ScanStation730EX Plus

#### センドバックサービス（代替機無し）

- ・障害機を弊社に送付頂き、修理完了後、返送します。  
※送料及び輸送保険は送付元払い
- ・対象機種：ScanStation700/710/730EX Plus

### 2年・4年延長保証契約

「延長保証契約」は従来の単年度保守契約と同じ内容の保守サービスを低コストで3年または5年といった長期間受けることができます。※4年延長保守をお申込みいただけない機種もございますのでお申込み時にご確認ください。

契約条件	機器ご購入時に同時契約（無償保証期間終了後のご契約は単年保守契約）
対象機種	全現行機種
保証期間	2年延長保証契約：3年間（初年度無償保証期間を含む） 4年延長保証契約：5年間（初年度無償保証期間を含む）
保証の開始	機器のご発注時に保証の開始日を確認（保証書を発行）
契約料金	詳細は弊社または代理店までお問い合わせください

### 保守条件

1. 代替機交換方式は、機器導入後最大5年間が提供期間となります
2. 保守契約料金には、スキャナー等に対するお客様からの電話・FAX でのお問い合わせ、故障時の訪問修理及び消耗品を除く交換部品が含まれます。
3. 保守契約料金には、同梱される KODAK Capture Pro Software Limited Edition の運用サポートは含みません。
4. 保守サービスには、ネットワーク障害に関するサポートは含みません。
5. 定期点検は別途追加オプションとなります。
6. フラットベッドオプションご使用の場合の保守サービスの種類は、接続するスキャナー本体の形態に合わせます。
7. 機器の移動、当社指定以外の付属品及び消耗品・アクセサリの使用、操作ミスによる故障及び修理等は保守契約の対象外となります。
8. 故意、重過失、紛失、地震、戦争、大規模災害、核燃料物質による損害等、偶発的な事故による損害等は、保守契約の対象外となります。
9. 障害により発生した、必然的又は偶発的損失（データの損失、ダウンタイムコスト、機器の使用損失）は、保守契約対象外となります。
10. 製品販売終了後5年を経過した機械については、毎年10%複利計算にて保守料金の割増となります。
11. EOSL（製品に付随するサポートやサービスの提供終了）については、提供終了の1年前にご案内いたします。
12. 当保守契約料金の標準価格は、一括前払いの料金（税別）となります。
13. 当保守契約料金には消費税は含まれていません。
14. 製品購入時から期間経過後、保守契約を行う場合、事前に機器の有償点検を行い、機器の正常稼働の確認が必要となります。
15. その際に修理が必要な場合は、別途、有償にて修理を行った後に保守契約を締結させていただきます。
16. 中途解約について、弊社機種への買い替え以外の理由に伴う返金はいたしません。
17. サービスの実施は、当社もしくは当社が委託したサービス員が実施します。
18. 保守契約料金は予告なしに改訂することがあります。

## ご購入後の障害・操作方法お問い合わせ窓口

Webでのお問合せ：<https://support.alarisworld.com/ja-jp/>

E-mail：[JP-DI-Service@kodakalaris.com](mailto:JP-DI-Service@kodakalaris.com)

電話番号：0120-085-580



安全にご使用いただくために  
取扱説明書、説明員の指示に  
従い正しくお使いください。

- 詳しい動作環境、仕様等は弊社担当者にお問い合わせください。
- 仕様および外観は改良のため予告なく変更される場合があります。
- 本書で使用されている図や表現方法は説明用のもので、実際のものとは異なる場合があります。

# Kodak alaris

コダック アラリス ジャパン株式会社  
インフォメーション マネジメント事業本部

<https://www.kodakalaris.co.jp/business/>

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-9 KDX 御茶ノ水ビル TEL03-5577-1380 FAX03-5577-1333  
〒532-0004 大阪府淀川区西宮原 2-7-38 新大阪西浦ビル 4F TEL06-6152-6152 FAX06-6393-5312

© 2023 Kodak Alaris Inc  
その他、記載の商品名、社名等は、各社商標または登録商標です。  
※記載内容は、2023年9月現在のものです。