

## エス・シー・アライアンス SCA サウンドソリューションズ社

### 取り扱い製品のサポート・保証規定

弊社が輸入販売している海外製品およびscmade製品(自社製品)についてのサポート・保証規定です。国内メーカーおよび弊社以外の輸入代理店取り扱い製品については、弊社経由の納品に関わらず調達元の保証規定に従います。

※サポートとは、この保証規定では下記2点をさします。

- (1) 電話・メールによる弊社取り扱い製品の使い方等のお問い合わせ対応
  - (2) 弊社取り扱い製品の修理対応
- 尚、弊社取り扱い製品以外の機器に関するサポートはできません。

#### 1. 無償保証期間と保証範囲

##### 1-1. 無償保証期間

- (1) 商品の無償保証期間は「お買上げ後 1 年」(弊社出荷日から1年間)となります。商社様経由でご購入頂いた場合は、弊社が商社様に納品後1年間が無償保証期間となります。
- (2) ただし、使用環境・使用条件・使用頻度や回数等により、商品の寿命に影響を及ぼす場合は、この保証期間が適用されない場合があります。
- (3) お買上げ後 2 年目以降の修理は原則として全て有償での対応となります。年間保守契約のご用意はございません。
- (4) 各海外メーカーの保証規定は日本国内では適用されません。

##### 1-2. 保証範囲

- (1) 製品修理はセンド・バックとなります。現地修理は別途料金が発生します。  
無償修理期間中は代替品をできる限りご提供できるように努めますが、これを保証するものではありません。代替品の設定、設置、取り外し等に要する一切の費用は無償保証範囲に含まれません。
- (2) 無償保証期間中に弊社側の責任により故障が生じた場合は、その商品の故障部分の交換または修理を弊社にて無償で行わせていただきます。返送料は発送元のご負担とします。ただし、次に該当する場合は、この保証の対象範囲から除外させていただくものといたします。
  - ① カタログ、取扱説明書等に記載されている以外の不適当な条件・環境・取扱い・使用方法等に起因した故障の場合
  - ② 故障の原因が購入品および納入品以外の理由による場合
  - ③ お客様の装置、システム上の問題等、弊社以外の理由による場合

- ④ 弊社以外による改造、修理に起因した故障
  - ⑤ 商品本来の使い方以外の使用による場合
  - ⑥ 弊社を経由せずに機器を購入した場合  
例：お客様が独自に中古品販売サイトで貴社取扱いメーカーの機器を入手した場合等
  - ⑦ その他、天災、災害など弊社側の責ではない原因による場合
- (3) 納品後の初期不良の場合のみ（お買い上げ後 90 日以内）、機器の新品交換を承ります。
- (4) なお、ここでいう保証はご購入品および納入品単体に限ります。
- (5) 保証範囲は (2) を上限とし、ご購入品および納入品の故障から誘発される損害（機械・装置の損害または損失、逸失利益等）はいかなる損害も保証から除外させていただくものといたします。

### 1-3. 故障診断

- (1) まずは電話またはメールで弊社にご連絡をお願いします。

**エス・シー・アライアンス修理受付**

■電話番号：03-3372-3661

■サポート用メールアドレス：[support@ss.sca.jp](mailto:support@ss.sca.jp)

■機器ご返送先：〒151-0066  
東京都渋谷区西原 1-29-2  
株式会社エス・シー・アライアンス  
SCA サウンドソリューションズ社

- (2) サポート・修理をご希望になる機器の①型番、②シリアル番号を必ずご連絡ください。又ご質問・不具合内容はできる限り詳しくお伝えください。
- (3) 修理の場合は、症状を確認の上、代替え機のご用意がある場合は代替え機をお貸出しいたします。代替え機のお貸出しはお買い上げ後 2 年目以降は有償となります。  
尚、弊社取り扱いの全ての機器で代替え機がご用意できるわけではございませんので予めご了承ください。

### 1-4 サポート・修理受付時間

- (1) サポート・修理の受付は平日（月～金曜日）の弊社営業時間（AM10:00～PM18:00）となります。
- (2) 営業時間外、土日祝日、弊社指定休業日のサポートが必要な場合は、事前にご連絡を頂くことで有償で対応いたします。
- (3) メールでのお問い合わせは営業時間外、土日祝日でも随時受け付けますが、返答は翌営業日以降となります。

## 1-5 修理

- (1) 機器の不具合内容を弊社で確認し、弊社から修理見積書をお送りします。
- (2) 国内で修理不可の場合は海外メーカーでの修理対応となり、費用が高額になる場合があります。また修理期間が長期間となる場合があります。
- (3) 修理内容・金額をご確認の上、作業実施のご連絡を弊社が頂き次第、修理を実施いたします。作業時間は修理内容により異なります。

## 2. 機会損失などの補償責任の除外

無償保証期間内外を問わず、弊社商品の故障に起因するお客様あるいはお客様の顧客殿での機会損失ならびに弊社商品以外への損傷、その他業務に対する補償は弊社の保証外とさせていただきます

## 3. 商品の適用範囲

商品は一般工業向けの汎用製品として設計・製造を行っております。生命・財産に多大な影響が予測される用途に関しましては、適用対象外とさせていただきます。

## 4. サービス内容

ご購入品および納入品の価格には、技術者派遣などのサービス費用は含まれておりません。ご要望により、別途ご相談させていただきます。調整、取付調整指導、および試運転立会、技術指導等は、別途有償にて承ります。

## 5. サービスの適用範囲

以上の内容は、日本国内での取引および使用を前提とするものです。日本以外での取引および使用に関しては、弊社に別途ご相談ください。

尚、上記保証規定の内容は予告なく変更する場合がございますのでご了承ください。

以上