

保守サービスのご案内

この度は、弊社取扱製品をお買い上げ頂きましてありがとうございます。弊社では、お客様が安心して各製品をご利用頂けますよう、万全のサービス体制を整えております。本案内をご覧の上、貴社にあった保守サービスをご検討頂きますよう、お願い申し上げます

■本紙でご案内する内容

1. 当社における3つの修理方式	p.1
2. 機種別の修理方式	p.2
3. 保証期間サービス	p.2
4. 保守契約サービス①：オカベ年間保守契約サービス	p.3
5. 保守契約サービス②：ゼブラ保守契約サービス（ZEBRA One Care Essential）	p.5
6. スポット修理サービス	p.6
7. その他保守サービスの基本規定（保守契約サービス・スポット修理サービス共通）	p.7
8. サポート終了のご案内	p.8
9. 国内のサービスネットワーク	p.8

1. 当社における3つの修理方式

当社がご提供する保守サービスには、現地に訪問して修理を行う「オンサイト修理（オカベ CE 対応）」と、故障機を当社のサービスセンターにお送りいただき修理を行う「センドバック修理（オカベ CE 対応）」、そしてメーカー指定のサービスプロバイダーで修理を行う「センドバック修理（ZISP 対応）」の3つがございます。

（ア）オンサイト修理 ※1（オカベ CE 対応） CE：カスタマーエンジニア（修理を行うスタッフ）の略

主に大型のプリンタを対象とした修理方式です。故障発生時、お客様のご依頼により最寄り拠点から当社の技術員を派遣し、機能の修復にあたります。センドバック修理のように梱包や発送の手間が不要である他、修理完了後に実機の状況をご確認いただけますので、確実に安心して修理をご依頼いただくことができます。

（イ）センドバック修理（オカベ CE 対応）

主に小型プリンタ※2 を対象とした修理方式です。故障発生時、機器を当社の修理センターまでお送りいただくか、もしくはご持参頂くことにより機能の修復にあたります。オンサイト修理に比べて修理費用を抑えることができますが、機材のお預かりからご返却までに一定の日数をいただくこととなりますので、お客様側でバックアップ機をお持ちの場合や、修理に日数を要しても問題無い運用の場合に適した修理方式です。

（ウ）センドバック修理（ZISP 対応） ZISP：ゼブラ・テクノロジーズ社指定サービスプロバイダーの略

ゼブラ社製のモバイル・カードプリンタ※3 を対象とした修理方式です。故障発生時、機器を当社の修理センターまでお送りいただくか、もしくはご持参頂き、当社からメーカー指定のサービスプロバイダーに機器を送付し、サービスプロバイダー側で修理を行う方式となります。ゼブラ製プリンタで、通常はオンサイト修理やセンドバック修理（オカベ CE 対応）対象の機種でも、状況が深刻な場合にはこの修理方式を使用する場合があります。

※1）オンサイト修理は全ての機種に対応しているわけではなく、大型プリンタを中心とした対応となっております。オンサイト修理に対応している機種については、次項にご案内がありますので、そちらをご参照ください。

※2）オンサイト修理の対象機種をセンドバック修理で対応することも可能となっております。

※3）対象となる機種は次項にご案内がありますので、そちらをご参照ください。

2. 機種別の修理方式

(ア) オカバ CE 対応

	オンサイト修理	センドバック修理
当社ブランド	M-9820 Zexis、Theta700 シリーズ、 Theta-E700 シリーズ、β230 II	EV426、EC300 シリーズ、TRW-300 Evolutin II E424/E424T、M-9055
ゼブラ製	ZT600 シリーズ ※、ZT510、 ZT400 シリーズ ※、ZT200 シリーズ、 Xi4 シリーズ、105SL Plus ※ RFID 対応モデルを含む	ZD600 シリーズ、ZD400 シリーズ、ZD410、 ZD500 ※、ZD510-HC、TLP2824Plus、 GX400 シリーズ、GK400 シリーズ、 ※ RFID 対応モデルを含む
その他メーカー	中和製 Vega1000、Vega2000 エイブリーデニソン製 FreshMarx9417 フェニックス製 PX521	エイブリーデニソン製 M-6032、M-6140

(イ) ZISP 対応

	センドバック修理
ゼブラ社製	Mobile プリンタ ZQ600 シリーズ ※、ZQ500 シリーズ ※、ZQ300 シリーズ、QLn シリーズ、P4T Card プリンタ ZXP series7、ZC100、ZC300 ※ RFID 対応モデルを含む

3. 保証期間サービス

弊社取扱製品は、厳密な検査を行いお届けしておりますが、正常なお取り扱いのもとにおける万一の故障につきましては、納入日より6ヶ月間を保証期間として、保証規定により無償修理を行っております。

(ア) 主な保証規定

- ① 保証期間は、納品日から6ヶ月後の最終営業日までとなります。
- ② 保証期間中の保守サービスは、原則無償対応とさせていただきます。(特定消耗部品を除く)
- ③ 保証の適用は日本国内でのご使用が対象となり、また国内のみでの対応となります。
- ④ 特定消耗部品(サーマルヘッド・プラテンローラー等)は、保証対象外部品となりますので、保証期間内の交換であっても有償での交換となります。

(イ) その他注意事項

- ① お客様の故意や過失、また天災等により機器が破損した場合は、保証規定の適用外となり、別途有償修理とさせていただきます。(状況により修理をお断りする場合がございますので、その旨ご了承ください。)
- ② 発送は、運送保険に加入し発送するものとし、輸送事故責任は運送保険内とします。
- ③ 移動に際して航空機やフェリーなど使用した場合には、その実費申し受けます。また離島やスキー場等特別地域につきましては、別途特別料金を加算させていただきます。

(ウ) 保証期間終了後の保守サービス

納入から6ヶ月間の保証期間が終了した後の保守サービスは、規定期間での「保守契約サービス(オカバ年間保守契約サービス/ゼブラ保守契約サービス)」に加入をいただくか、故障の都度有料で修理をお請けする「スポット修理サービス(オカバ CE 対応/ZISP 対応)」での対応となります。

4. 保守契約サービス①：オカベ年間保守契約サービス

当社の純正消耗品をご利用いただくお客様を対象に、一年間一定の保守契約料で修理代及び交換部品代が賄うことが出来、安心してご使用頂くことが出来る、年間保守契約サービスをご提供しています。尚、年間保守契約には、現場に訪問してその場で修理を行う「オンサイト保守契約」と、機材を弊社の修理センターまでご返送いただき修理をおこなう「センドバック保守契約」の二種類がございます。

(ア) 保守契約の対象範囲

フルメンテナンス：通常のご利用下での全ての修理が保守契約料金で賄われます。（お客様の故意や過失、また天災等により機器が破損した場合は、保守契約の適用外となり、別途有償修理とさせていただきます。）

(イ) 年間保守契約料金

年間保守契約料金は、プリンタの機種やオプション・アクセサリーの有無、また保守の範囲設定等により価格が異なりますので、詳しくは機種別の保守契約料金規定をご覧ください。

(ウ) 保守年間締結の時期と契約期間

年間保守契約は、機器購入と同時に、または保証期間終了までにご契約をお願い致します。年間でのご契約の場合には、解約のお申し出がない限り毎年自動継続となり、保証期間終了後の5年目が最終更新となります。また保証期間を含めた5年一括での保守契約の締結をいただけますと、保守料金が割引になる制度がございます。

尚、機器購入と同時に保守契約にご加入をいただいた場合には、保証期間も保守契約と同一のサービスをご提供いたします。（通常「特定消耗部品」は保証外部品となりますので、保証期間中の交換であっても別途有償での交換となりますが、機器購入と同時に保守契約にご加入をいただいた場合には、特定消耗部品の交換も無償で対応をさせていただきます。）

(エ) 対象地域

年間保守契約のお客様につきましては、国内を前提に対象地域の制限はございません。尚、オンサイト保守契約は、遠方のお客様の金銭的なご負担が大きくなりますので、そのような場合には併せてセンドバック保守契約のご検討をお勧めいたします。

(オ) 対象機種

オンサイト保守契約とセンドバック保守契約のそれぞれの対象機種につきましては、前述の「2. 機種別の修理方式 (ア) オカベ CE 対応」の一覧をご参照ください。

- ※ ZEBRA 社製カードプリンタとモバイルプリンタについては、上記でご案内する「保守契約サービス①」ではなく、ゼブラのサービスプロバイダーによるセンドバック修理サービスとしてのご提供となりますので、後述の「5. 保守契約②：ゼブラ保守契約サービス（ZEBRA One Care Essential）」をご参照ください。
- ※ オンサイト保守契約対象の機種でも、センドバック保守契約は可能です。金額については個別でのご案内となりますので、別途担当営業にお問い合わせをお願い致します。
- ※ TRW-300 に保守契約サービスはございませんので、保証期間終了後はセンドバックのスポット修理サービスとなります。
- ※ 当社ブランドオンサイト対象機種に関しては、定期点検付き保守契約もご用意いたしております。詳細は弊社担当営業までお問い合わせ願います。

(カ) その他ご注意事項

- ① 保守契約は、当社の純正消耗品（インクリボン・ラベル・タグ）のご利用が前提となりますので、他社製消耗品をご利用の場合は、保守契約をお断りする場合がありますことをご了承ください。
- ② 保証期間終了後に年間保守契約を希望される場合は、有料点検実施後の契約締結となります。また保守契約締結までの間に発生した修理費用は、全額有償修理となります。
- ③ 保証期間終了後に間を開けて年間保守契約に加入をされた場合でも、最終更新は保証期間終了後の5年目までとさせていただきます。（5年目以降の保守契約をご希望の場合は、別途「延長保守契約」の締結が必要となりますので、詳しくは後述の「延長保守契約」をご参照ください。）
- ④ 年間保守契約は解約後、期間をおいての再契約はできませんのでご注意下さい。
- ⑤ 年間保守契約締結後、契約条件と変更があった場合は、発生時から契約期間終了までの保守料金の差額をご請求させていただきます。（契約条件変更の結果、保守料金が安価になる場合には返金は致しかねますので、その旨ご了承ください。）

(キ) 延長保守契約

5年の保守契約サービスが終了するお客様で、6年目以降の保守契約サービスをご希望される場合にご提供するものが「延長保守契約」となります。長期間ご利用後の保守契約であり、高額部品の交換等の可能性が高まる為、通常の数額より割高な条件となりますことを予めご了承ください。

① ご注意事項

- 延長保守契約は、実機の状態や過去の修理頻度等を精査させていただき、ご希望する条件に合わせて個別に金額をご案内させていただきますので、5年目の保守契約期間が終了する前に、早めに担当営業にお申しつけください。
- 延長保守の最大更新は、保証期間終了後の8年目までとさせていただきます。
- 保守契約は「フルメンテナンス」となりますが、保守対象部品を限定した割安なご契約も可能です。

5. 保守契約サービス②：ゼブラ保守契約サービス（ZEBRA One Care Essential）

ZEBRA 社製カードプリンタとモバイルプリンタについては、当社が独自にご提供する保守契約制度ではなく、メーカーが提供する保守契約制度の「ZEBRA One Care Essential」でのご案内となります。当社独自の保守契約に比べて比較的安価ですが、サポートの範囲が限定されており、修理方式も送付バック方式のみの対応となります。

（ア）ゼブラ保守契約サービス（ZEBRA One Care Essential）の種類

- ① ZEBRA One Care Essential 本体購入 30 日以内契約（3 年/5 年）
本体ご購入から 30 日以内にこの保守契約をお申し込みをいただきますと、保証期間を含めて 3 年間（もしくは 5 年間）メーカー指定のサービスプロバイダーでフルメンテナンスでの修理対応を致します。
- ② ZEBRA One Care Essential 契約更新（1 年/2 年）
上記①の契約終了後、継続して保守契約を希望される場合の保守契約となります。保守範囲と修理方式は①と同様に送付バックフルメンテナンスとなります。
- ③ ZEBRA One Care Essential 本体購入 30 日以降契約（1 年/3 年）
本体購入後 30 日以上が経過した場合には、上記①より少し割高となる条件での保守契約となります。保守範囲と修理方式は①と同様に送付バックフルメンテナンスとなります。

（イ）対象機種

対象機種につきましては、前述の「2.機種別の修理方式（イ）ZISP 対応」の一覧をご参照ください。

（ウ）その他注意事項

ZEBRA One Care Essential の保守契約条件や主な注意事項保守契約の諸条件につきましては、ゼブラのサービスプロバイダーが発行する下記の書類がございますので、その内容をご確認いただきますようお願い致します。また代表的な注意事項を以下にまとめておりますので、併せてご確認をお願い致します。

- ① ZEBRA One Care サービス グローバルサービス説明書
ファイル名：Zebra OneCare™ グローバルサービス説明書.pdf
- ② ZEBRA One Care サービス グローバルサービス説明書（Essential サービスの配送オプションと輸送に関する補足説明書）
ファイル名：Zebra OneCare™ グローバルサービス説明書（配送オプションと輸送に関する補足説明書）.pdf
- ③ 主な注意事項
 - お客様の事前の同意なく、ファームウェアのバージョンを最新版に書き換える場合がございます。
 - 修理の際に本体を工場出荷時設定に初期化を行いますので、お客様側でプリンタにインストールしたフォントや初期値は全て消失しますので、お客様ご自身にて復旧をお願い致します。（ご購入時に当社にご依頼をいただいたキッティング内容は、当社側で復旧をさせた上でご返却いたします。）
 - 動作確認の際の消耗品は、ゼブラ社純正の標準的な用紙やリボンでの確認となり、お客様側で使用中の用紙での確認作業は行いません。
 - 契約期間中にゼブラ側でのサービス終了となる場合がございますが、その場合は契約期間と修理不能な期間の差額分のご返金をさせていただく場合がございます。
 - 修理機が当社に到着してから発送までは、原則 9 営業日とさせていただきます。（修理完了までに時間を要する場合は、この限りではありません。その場合には事前にご連絡をさせていただきます。）

6. スポット修理サービス

保証期間が終了し、年間保守契約を締結されていない場合は、すべてスポット修理サービスとさせていただきますので、修理料金はその都度お支払いをお願い致します。尚、スポット修理サービスには、当社の CE が直接対応するサービスと、ゼブラのサービスプロバイダーが対応する二種類のサービスがあり、それぞれ毎に料金体系が異なります。

(ア) スポット修理サービス①：当社 CE 対応

	片道距離	技術料	出張費	修理基本料金
オンサイト (訪問修理)	0 ～ 30 km	¥15,000	¥4,000	¥19,000
	31 ～ 60 km		¥9,000	¥24,000
	61 ～ 100 km		¥12,000	¥27,000
	101 ～ 150 km		¥15,000	¥30,000
	151 ～ 200 km		¥20,000	¥35,000
	201 km 以上		¥26,000	¥41,000
	同一場所 2 台目以降		—	¥15,000
センドバック	お客様からの発送やお持ち込み			¥12,000

① 対象機種

オンサイト修理とセンドバック修理（オカベ CE 対応）のそれぞれの対象機種につきましては、前述の「2.機種別の修理方式（ア）オカベ CE 対応」の一覧をご参照ください。

② 注意事項

- 上記修理料金の他に、交換した部品代金を別途申し受けます。
- 修理完了から三ヶ月間は「修理後保証期間」となり、交換部品も三ヶ月保証となりますので、その間に同一部位や現象で故障が発生した場合は無償で対応を致します。（同一部位・現象での再修理の場合でも、別の関連する部品の故障が原因の場合は、別途部品代金を申し受けます。）

(イ) スポット修理サービス②：ZISP 対応

	修理機を受領方法	修理基本料金
センドバック	お客様からの発送やお持ち込み	¥5,000

① 対象機種

スポット修理サービス（ZISP 対応）の対象機種につきましては、前述の「2.機種別の修理方式（イ）ZISP 対応」の一覧をご参照ください。

② 注意事項

- 上記修理料金の他に、機種別の ZISP 修理費用を申し受けます。（ZISP 修理費用は機種毎の「定額修理」となります。詳しくは「ZISP スポット修理料金表」をご参照ください。）
- 上記定額修理にサーマルヘッドの交換は含まれませんので、点検時にヘッドの断線が確認された場合に交換をするか否かを、お客様側でご判断をお願い致します。

7. その他保守サービスの基本規定（保守契約サービス・スポット修理サービス共通）

- 保守サービスは、平日の 9:00～17:00（祝祭日・夏季休暇・年末年始休暇を除く）での対応となります。
- 保守サービスで使用する用紙やインクリボン、お客様からご提供をお願い致します。
- 弊社純正品・推奨品以外の消耗品に起因する故障や修理調整は、保証期間中や保守契約期間内であっても、保証・保守契約範囲外となり、有償対応となる場合がございます。
- 保守契約サービスには定期点検は含まれておりません。
- オンサイト修理
 - 出張費の距離算出方法は、弊社最寄り弊社拠点からお客様のご住所までの直線距離で算出致します。
 - 作業開始が 17:00 以降になる場合は、通常の修理料金の他に¥5,000 を申し受けます。
 - 宿泊が必要となる場合には、CE 一名あたり一泊につき¥10,000 を申し受けます。
 - 航空機やフェリーなどを使用する場合には、その実費を申し受けます。
 - 離島やスキー場等の特別地域への訪問の際には、別途特別料金を申し受けます。
- センドバック修理
 - 修理機の配送費用については、発送元相互負担とさせていただきます。
 - 故障期間中の代替機はございませんので、代替機はお客様ご自身でご準備をお願い致します。
- 本紙記載の各種料金は、発行日現在のものであり、今後の情勢により料金改定をさせて頂く場合がございます。

8. 保守サービス終了のご案内

各機種 of 保守サービスの終了については、当社の WEB サイト上でご案内しておりますので、恐れ入りますが当社のホームページにてご確認をお願い致します。

- 当社のホームページ TOP <https://www.okabe-ms.co.jp/>
- 販売・サポート終了のご案内 <https://www.okabe-ms.co.jp/category/eos>

9. 国内のサービスネットワーク

当社は下記の通り、日本全国の主要都市に直営の修理拠点網を設けておりますので、オンサイト修理もセンドバック修理も最寄りの拠点にお気軽にお問合せください。

拠点	住所	電話番号	FAX 番号
本社営業部	東京都新宿区新宿 1-5-10	03-5379-5501	03-5379-1084
本社技術部営業技術課	東京都新宿区新宿 1-5-10	03-5379-1275	03-3356-0716
札幌営業所	北海道札幌市中央区南六条西 1-5	011-562-3525	011-562-8280
仙台営業所	宮城県仙台市宮城野区宮千代 2-1-2	022-237-6251	022-237-6253
新潟サービスセンター	新潟県新潟市中央区南出来島 2-10-15	025-284-2720	025-283-5164
名古屋営業所	愛知県名古屋市東区東桜 2-10-1	052-937-5125	052-937-5127
大阪支店	大阪府大阪市淀川区東三国 2-34-1	06-6397-1551	06-6397-1555
金沢サービスセンター	石川県金沢市新保本 1-305	076-269-3022	076-269-3023
広島営業所	広島県広島市西区草津新町 1-16-8	082-276-5231	082-276-5237
高松サービスセンター	香川県高松市鶴屋町 1-8	087-823-4570	087-823-4587
福岡支店	福岡県福岡市東区多の津 1-14-1	092-622-7622	092-621-1021

当社の拠点や営業以外の各部署のご連絡先につきましては、当社の WEB サイトをご参照ください。

- 当社拠点について <https://www.okabe-ms.co.jp/company/office>

初版： 2021 年 4 月 1 日

改訂： 2022 年 5 月 24 日

オカベマーキングシステム株式会社
技術部