

## エプソン産業用ロボットのアフターサービス条件

### 1. アフターサービス対象製品

アフターサービス提供の対象となる製品は、現在販売中の産業用ロボット（マニピレータ本体及び付属の専用コントローラーを含みます）並びに販売終了後10年以内の産業用ロボットです。但し、一部の産業用ロボットはアフターサービスの提供期間が販売終了後7年を経過するまでとなりますのでご注意ください。

尚、産業用ロボット（マニピレータ本体及び付属の専用コントローラーを含みます）以外のオプション製品は販売終了と同時にアフターサービスが終了いたします。

詳しくは当社ホームページより最新情報をご確認ください。

- 産業用ロボットの製品情報はこちらから <https://www.epson.jp/products/robots/lineup/>
- 販売終了製品はこちらか <https://www.epson.jp/products/robots/support/discontinue/>

### 2. 産業用ロボットのサービス・サポート相談窓口／修理品送付・受付窓口

項目	内容
1 対応窓口	エプソン販売株式会社 産業用ロボットのサービス・サポート窓口
2 住所	〒191-0012 東京都日野市日野 421-8
3 電話番号	050-3155-8680
4 メールアドレス	Robot.Tech@exc.ehb.epson.co.jp
5 受付時間	9:00～17:30 月曜日～金曜日（祝日・当社休日を除く）

### 3. 責任者

項目	内容
1 アフターサービス履行者	販売元：エプソン販売株式会社 〒160-8801 東京都新宿区新宿四丁目1番6号 JR新宿ミライナタワー TEL：03-5919-5211
2 製品保証責任者	製造元：セイコーエプソン株式会社 〒392-8502 長野県諏訪市大和 3-3-5 TEL：0266-52-3131

### 4. 基本条件

- ① マニュアルや本体貼付ラベル等に従った適切な使用方法や動作環境において対象製品故障した場合には、本アフターサービス条件に基づき、無料修理（交換可能な保守部品の新品交換）または製品本体を交換いたします。故障が発生した場合は、購入先の代理店名または設備メーカー（S I e r）及び製造番号をご確認のうえ、サービス・サポート相談窓口へご連絡をください。
- ② 無料修理を受けることができる保証期間は、対象製品が一次受入場所に納品された日付から起算し12か月以内です。尚、当社製品が設備に組み込まれて納品された場合には、購入先の代理店または設備メーカー（S I e r）へ対象製品の保証期間をご確認ください。
- ③ 製品の修理または本体交換は、製品の故障状態をもとに当社にて判断いたします。
- ④ 保証期間内でも次の場合には有料修理となります。
  - (ア) 購入先の代理店名や設備メーカー（S I e r）及び製造番号をご提示いただけない場合。
  - (イ) 当社製以外の製品（バッテリー等の消耗品、ハンドツール、配線・配管等）の使用に起因して生じた対象製品の損傷や故障及び障害の場合。
  - (ウ) 火災、地震、水害、落雷、その他の天変地変、公害や異常電圧による故障及び損傷の場合。
  - (エ) 製品納入後5日を過ぎてご申告された初期不良や初期故障及び初期損傷並びにお客様における受入検査において発見することが容易である場合や仕様書との不一致事項の場合。

- (オ) 製品納入後の輸送や移動時の落下等、不適切なお取り扱いにより生じた故障及び損傷の場合。
- (カ) マニュアルに記載の注意に反するお取り扱いにより生じた故障及び損傷の場合。
- (キ) 当社または当社指定のサービス実施店以外による修理や改造による故障及び損傷の場合。
- (ク) 製品に貼付されたラベルまたはプレートを毀損または剥がす等の行為により、対象製品の商品名または製造番号が判別できない場合。

- ⑤ 有料によるアフターサービスの提供（修理、点検、保守部品の発送）は、お客様が発行する注文書を当社が受領した時点をもって開始させていただきます。
- ⑥ 修理を実施した場合は、当社規定のサービス報告書により修理内容をご報告いたします。尚、規定のサービス報告書以外の書面発行はいたしません。
- ⑦ 故障した部品の原因解析は、当社が必要と判断した場合に限り実施します。また、解析結果の開示可否については当社が判断し、報告書等の書面発行はいたしません。
- ⑧ 製品の故障または使用により生じたお客様の直接・間接の損害（設備やハンドツール等の周辺機器の破損、復旧に要した調整費用、設備停止による生産損失等を含みますが、これに限りません）につきましては、当社はその責任を一切負いません。
- ⑨ 対象製品の保証規定は日本国内の利用に限り有効となります。海外へ移設して利用する場合には、輸出前に移設連絡書をご提出いただくことで、海外への移設後においても保証期間を引き継ぐことができます。
  - 該非判定書（パラメーターシート）及び移設連絡書の取得はこちらから  
<https://www.epson.jp/products/robots/support/transfer/>
- ⑩ 海外のアフターサービス条件は日本国内と異なる場合がございますので、詳しくは各海外サービス拠点の窓口までご相談ください。
  - 海外サービス拠点についてははこちらから  
<https://www.epson.jp/products/robots/support/transfer/>

## 5. 補足条件

- ① 対象製品のアフターサービス条件は、お客様へ予告なく変更する場合があります。また、お客様の購入日にかかわらず、アフターサービスの提供開始日時点における最新のアフターサービス条件を適用させていただきます。
- ② お客様先による修理や点検作業に危険があると当社が判断した場合（放射線設備やバイオケミカル設備等で使用し、修理上の安全が確保できない場合を含み、当社が危険と判断した場合）は、お客様先による修理や点検作業をお断りさせて頂く場合がございます。
- ③ お客様が作成または変更されたプログラム、ポイントデータ、設定パラメーターなどの内部データは製品保証及びサービス・サポートの対象外となります。当社によるアフターサービス提供前に、必要に応じてお客様自身でバックアップの取得や購入先の代理店または設備メーカー（S I e r）へご相談ください。
- ④ 修理後は出荷時のキャリブレーション値及びティーチングデータは再利用できなくなるため、再キャリブレーション及び再ティーチングが必要となります。
- ⑤ 修理時または修理後に発生する以下の作業についてはお客様によって実施いただきます。尚、以下の作業に関してご不明点がある場合には、購入先の代理店または設備メーカー（S I e r）へご確認ください。
  - (ア) ハンドツール、配線、配管等のお客様が設置した当社製品の取外し及び取付け。
  - (イ) 当社製品の設備からの取外し及び取付け。

- (ウ) 当社製品を設備から取外すまたは取付ける際の設備の分解及び組付け。
  - (エ) 当社製品梱包と納入製品の開梱。
  - (オ) 当社製品を受取り後の調整作業。
  - (カ) お客様が行う修理、調整作業における立ち合い。
  - (キ) その他当社の製品以外の機器や設備の修理、調整作業全般。
- ⑥ 持込修理や当社へ対象製品を送付される際には、事前にバックアップを実施してください。また、ハンドツール、配線、配管等を対象製品より取り外しの上、製品納入時の梱包仕様相当に梱包し、持込又は送付してください。送付に際し、梱包材をお持ちでない場合には当社よりお貸出しは可能です。尚、送付にかかる費用は発送元負担とさせていただきます。
- 修理品送付・受付窓口：エプソン販売株式会社 産業用ロボットのサービス・サポート窓口  
住所：〒1091-0012 東京都日野市日野 421-8  
電話番号：050-3155-8680  
メールアドレス：[Robot.tech@exc.ehb.epson.co.jp](mailto:Robot.tech@exc.ehb.epson.co.jp)  
受付時間：9:00～17:30 月曜日～金曜日（祝日・当社休日を除く）

発行元：エプソン販売株式会社 産業用ロボットのサービス・サポート窓口  
改定日：2025年10月1日

以上