

# エプソン産業用ロボット製品のアフターサービス条件

## 1. アフターサービス対象製品

現在販売中の製品および販売終了後 10 年以内（ただしオプション製品および一部ロボット製品を除く）の製品が対象です。当社ホームページより最新情報を取得してください。

- 産業用ロボットの製品情報

<https://www.epson.jp/products/robots/lineup/>

- 販売終了製品について

<https://www.epson.jp/products/robots/support/discontinue/>

## 2. 相談窓口

	項目	内容
1	対応窓口	エプソン販売株式会社 技術・サポート対応窓口 〒191-0012 東京都日野市日野 421-8
2	電話番号	042-847-3035
3	メールアドレス	Robot.Tech@exc.ehb.epson.co.jp
4	受付時間	9:00～17:45 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 本社／〒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 本社／〒392-8502 長野県諏訪市大和 3-3-5 TEL：0266-52-3131

#### 4. 基本条件

1. 対象製品がマニュアル・本体貼付ラベル等に従った正常な使用状態で故障した場合には、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を新品に交換）または製品本体を交換いたします。  
製品に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（SIer）名および製品シリアル番号をご提示の上、まず相談窓口までご相談ください。
2. 無料修理を受けることができる保証期間は、当社製品が一次受入場所に単体納品された日付から起算し 12 か月以内です。当社製品が設備に組み込まれ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に保証期間をお問い合わせください。
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。
  - 1) 購入先の代理店名または設備メーカー（SIer）名および製品シリアル番号をご提示されないとき。
  - 2) エプソン製以外の製品（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製品の損傷、故障および障害。
  - 3) 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。
  - 4) 製品納入後 5 日を過ぎてご申告された初期不良、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製品と仕様書との不一致事項。
  - 5) 製品納入後の輸送、移動時の落下等、お取り扱いが不適当なために生じた故障及び損傷。
  - 6) マニュアルに記載の使用方法または注意に反するお取り扱いによって発生した故障及び損傷。
  - 7) 当社または当社指定のサービス実施店以外による修理、改造による故障および損傷。
  - 8) 製品に貼付しているラベルまたはプレートを毀損、または剥がすなどして製品の商品名または製品シリアル番号を判別不能または判別困難としているとき。
5. 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、当社規定の報告書（サービス報告書）により修理内容をご報告いたします。尚、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のみ実施します。また解析結果の開示は当社が判断しますが、報告書等の書面発行はいたしません。
8. 製品の故障またはその使用上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、これに限られません）につきましては、当社はその責任を負いません。
9. 本製品保証規定は日本国内においてのみ有効です。  
ただし、輸出前に移設連絡書を提出いただければ、保証期間は海外へ移設された場合にも引き継がれます。移設連絡書は以下よりダウンロードできます。  
<https://www.epson.jp/products/robots/support/transfer/>
10. 海外でのアフターサービス条件につきまして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：<https://www.epson.jp/products/robots/support/transfer/>

## 5. 補足条件

1. 本アフターサービス条件は、予告なく変更する場合があります。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. 修理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等を含み、これに限られません）は、修理をお断りいたします。
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等を実施ください。
4. 修理後は、出荷時のキャリブレーション値およ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およ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等につきましては、お客様によって実施いただきます。
  - 1) 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。
  - 2) 当社製品の設備からの取外し及び取付け。
  - 3) 当社製品を設備から取外す又は取付ける際の設備の分解および組付け。
  - 4) 当社製品梱包と納入製品の開梱。
  - 5) 当社製品を受取り後の調整作業（プロジェクトファイルのインポート、各種パラメーターの設定、オプション製品の設定、マニピュレーターのティーチング等を含みますが、これに限りません）。
  - 6) 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。尚、上記作業に関してご不明な点等ございましたら、相談窓口までご相談ください。
6. 持込修理をご希望される場合であって、当社へ製品を送付される際には、製品を納入時の梱包仕様相当に梱包し送付ください。納入時の梱包材をお持ちでない場合は貸出しますので、相談窓口までご相談ください。  
尚、持込修理時の発送費は発送元負担となります。

発行元：エプソン販売（株）エンジニアリング営業推進部 MS 技術課

発行日：2023年10月20日

以上