

# 規定事項

## 保守・修理対応

- 無償保証期間は購入後1年間とします。修理を行った場合は修理完了日から6か月間もしくは購入後1年間のどちらか長い方までとします。
- 修理を依頼される場合は <https://www.faweb.net/product/devicegateway>より修理依頼書をダウンロードし、必要事項を記入した上で製品と同梱して販売店にお送りください。尚、修理は製品をお送り頂いて修理を行うセンドバック方式のみとします。
- 修理の対象は本体のみとします。無償保証期間内にACアダプタおよびSDカードが故障した場合は交換致します。なお、交換品の準備に時間がかかることがあります。
- 無償保証期間内に本体が故障した場合は無償修理を行います。無償保証期間終了後は有償にて修理対応致します。
- 本体代替品のお貸出しは行っておりません。
- 修理対応期間は本製品販売終了後3年間までとします。
- 保証期間内でも次の場合には有償修理となります。
  - 1) ユーザーガイドに沿った正常な使用方法を行わなかったために発生した場合の故障または損傷。
  - 2) 改造または当社以外で修理、調整、部品交換などを行ったことに起因する故障または損傷。
  - 3) ご購入後、輸送、移動時の落下など、お取り扱いが不適切なために生じた故障または損傷。
  - 4) 地震、風水害、火災、落雷、異常電圧その他不測の事故による故障または損傷。
  - 5) 接続時の不備に起因した故障または損傷または接続している他の機器に起因して生じた故障または損傷。

## 修正版ファームウェアの提供

- 当社製品の不備が発覚した場合は、修正版ファームウェアを <https://www.faweb.net/download>より提供します。ファームウェアアップデートの手順はユーザーズガイドをご覧ください。
- センドバックでのファームウェアアップデートは致しかねます。お客様にて作業をお願いします。
- 無償修理期間の内外を問わず、サードベンダーのソフトウェア部品およびハードウェア部品に依存する場合等の理由により修正版ファームウェアを提供できないことがあります。

## サポートポリシー

- サポートを受けるには、製品のユーザ登録が必要です。
- サポート時間は、弊社営業日の9:00～17:00（12:00～13:00を除く）です。
- 電話、FAXおよびメールによるサポートを提供します。

## サポート対象

- 弊社製品の設定方法および操作方法に関するお問い合わせ
- 弊社製品の動作に関するお問い合わせ

## サポート対象外

- 本製品以外のサポート
- プログラミングに関するサポート
- 出張サポート
- 営業時間外のサポート

## 責任の範囲

- 無償保証期間の内外を問わず、本製品の故障、損傷またはその使用上生じた直接、間接の障害については当社は一切の責任を負いません。

## 禁止事項

- ユーザーズガイドに記載した用法に従わない使用
- 本製品に組み込まれたソフトウェアの複製、解析、および改変する行為
- 本製品から入手した情報を第三者へ開示、漏洩する行為

# Provision matters

## Maintenance and repair support

- The warranty period is one year after purchase. In case of repair, it will be up to 6 months from the repair completion date or 1 year after purchase, whichever is longer.
- When you ask repair, please download the repair request sheet from <https://www.faweb.net/en/product/devicegateway>. Then please fill in the repair request sheet and send with the product to the dealer. We can support only send back service.
- Repair of the target will be only the main part of the product. AC adapter and SD card will replace the unit during the warranty period. In addition, it may take some time to prepare for replacement.
- If you have a failure within the warranty period, we will do the free repair. After the end of the warranty period, we ask repair cost for you.
- We can't lend you the replacement product.
- Repair corresponding period is three years from the end of sales.
- This warranty does not cover or apply to:
  - 1) products not used in accordance with the user's guide
  - 2) damage due to alterations or modifications to the product or repairs made by a non-authorized service source
  - 3) damage due to mishandling such as drop while shipping or transportation after purchase
  - 4) damage by earthquake, storm and flood, fire, lightning, abnormal voltage or other perils
  - 5) damage caused by connection error or by other connecting devices

## Update module

- If the deficiencies of our products is discovered, we will provide you the correction firmware from <https://www.faweb.net/en/download>. Please refer to the user's manual procedure of firmware update.
- We can't support updating the correction firmware of the Product which you send-back. Please handle it yourself.
- In spite of warranty period, there are case that we can not offer the correction firmware because the case depend on third vender software ,or equipments of hardware.

## Support service policy

- User registration is required for receiving support service.
- Support service is available 9:00-17:00(Japan local time) on our business days (except 12:00-13:00).
- We offer support service via telephone, FAX and e-mail.

## Supported item

- Questions how to set and manipulate the product
- Questions how to operate the product

## Unsupported item

- Support for the other than our product
- Support for programing
- On-site support
- Support service out of business hours

## Range of responsibility

- We shall have no liability for any direct or indirect damage resulting from failure or use of this product.

## Prohibited matters

- Using in disobey with the users guide
- Act of replicating, analysing or modifying the software of our product
- Act of disclosing or transpiring the information obtained from this product to a third party