お客様控え

LX610
保守サービスに関する説明書

兼松株式会社

Ver21.0

2026年3月9日

改訂履歴

版数	発行日	改訂内容
第 1 版	2020 年 6 月 1 日	初版発行
第 2 版	2020 年 11 月 19 日	文言修正
第 3 版	2021 年 8 月 1 日	修理期間について追記
第 4 版	2021 年 11 月 24 日	ホットスワップオプション価格変更
第 5 版	2022 年 8 月 1 日	文言修正とホットスワップオプション価格変更
第 6 版	2023 年 4 月 1 日	サポートセンターの電話番号変更とサポート開始日についての追記
第 7 版	2023 年 9 月 4 日	保守オプション費用の改定と初期不良の基準についての追記
第 8 版	2024 年 4 月 1 日	保守オプションの名称変更と内容追記
第 9 版	2025 年 4 月 1 日	保守オプション費用の改定
第 10 版	2025 年 5 月 12 日	無償保守サポート内容の文言修正
第 11 版	2025 年 11 月 14 日	無償保守サポート費用、内容の改定
第 12 版	2026 年 3 月 9 日	保守プラン内容の追記

LX610 保守サポートサービスメニュー

この度は LX610 をご購入頂きありがとうございます。
製品保守サポートとして以下のサービスをご用意しております。サービスの内容を十分にご確認の上、お申し込み頂きますよう、お願い申し上げます。

[購入初年度　無償保守サポート内容]

当製品がお客様の手元に到着した日から 1 年後の月末日迄、以下のサービスを無償で提供致します。
（例：2023 年 4 月 15 日製品到着の場合、無償保守期間は 2024 年 4 月 30 日迄）
当製品到着から 1 週間以内に、下記専用フォームより保守登録を行ってください。
PRIMERA JAPAN （プリメーラ ジャパン） ｜ LX610 保守サポートお申し込みフォーム（primera-japan.com）

＊電話窓口対応

使用方法に関するお問い合わせや、故障・破損などが発生した場合にご連絡ください。
担当者が下記の受付時間内において対応致します。
■お問い合わせ窓口
サポートセンター
TEL：050-5527-3076
（受付時間：平日 10:00～18:00 土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く）

＊無償修理対応

製品を無償で修理致します。修理期間は概ね 2～3 週間程度です。ただし、預かり期間中ご利用頂けない期間が発生しても、その期間分の保証期間延長はお受けしておりませんのでご了承ください。また、消耗品は無償修理の対象外となります。

＊プレミアム保証

製品の修理期間中に使用いただける代替機を無償で提供いたします。修理完了後は、速やかに代替機をサポートセンター宛ご返却ください。
※サポートセンター迄の修理対象プリンター送付時・代替機ご返却時の送料はお客様負担となります。

＜修理対応の流れ＞

①受付診断	・サポートセンターにて電話受付 ・故障内容の詳しいヒアリング ※ソフト・ドライバ・PCのアップデートをお願いする場合がございます。 ※事象の確認のために動画や写真の提供をお願いする場合がございます。
②故障機送付	・サポートセンターに故障品を送付 ※購入時の梱包をご利用頂くようお願い致します。
③検証	・サポートセンターにて、ご申告頂いた事象の確認と検証
④修理	・修理作業を実施
⑤発送	・完了後、修理品を発送 ※保守登録時に記入頂いた送付先にお送り致します。

※サポートセンターへご送付いただく際の送料はお客様負担となります。**※購入時の梱包を使用してください。**
※無償サポート期間中でも以下の場合は有償での修理となります。

1．　製品寿命（印刷枚数 30 万枚）を超えた使用による故障・損傷および障害
2．　弊社が供給・指定する純正品以外の製品使用による故障・損傷および損害

※故障・修理内容によっては、④～⑤に 2～3 週間要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

＊本体・インクの初期不良の交換対応

以下基準を満たしているものに限り製品を無償でお取り替え致します。

【プリンター本体】

1 **商品到着から 1 週間以内**
2 **印刷枚数 50 枚以内**
3 電源がつかない
4 ドライバーがインストールできない

※3,4 はサポートセンターへのご相談・動画の提供をもって判断いたします。
また当社の責による故障・破損ではないと判断した場合は、お取り替えできないことや、有償でのお取り替えとなることがございますので、あらかじめご了承ください。
※サポートセンターへご送付頂く際の送料は弊社が負担致します。

【インク】

1 **インク開封から 1～2 営業日以内**
2 **エラーが出る・認識しない・色が明らかにおかしい**
3 **残量が 80%以上**
4 未使用時は**キャップを付けての保管をしている**

※2 はサポートセンターへのご相談・動画の提供をもって判断いたします。

［有償プラン］ ※価格は税抜表示です

基本プラン	価格	プレミアム保証プラン	価格
無償サポートのみ（1 年間）	¥0	1 年プラン	￥0
2 年プラン（1 年延長）	¥50,000	2 年プラン	¥95,000
3 年プラン（2 年延長）	¥100,000	3 年プラン	¥190,000
4 年プラン（3 年延長）	¥140,000	4 年プラン	¥275,000
5 年プラン（4 年延長）	¥170,000	5 年プラン	¥350,000
スポット対応	¥60,000／ 回 （別途パーツ代）		

①基本プラン

LX610 の保守サポートを、1 年間の無償保守期間を延長してご利用頂けます。

保守サポート	価格
無償サポートのみ（1 年間）	¥0
2 年プラン（1 年延長）	¥50,000
3 年プラン（2 年延長）	¥100,000
4 年プラン（3 年延長）	¥140,000
5 年プラン（4 年延長）	¥170,000

※本プランへのご加入は、本体購入時、延長期間中、もしくは無償サポート期間中に可能です。
　プラン終了後の延長をご希望の場合は、別途サポートセンターへお問い合わせください。
※本プランのサポート内容・諸条件は上記「無償保守サポート」と同じです。
※保証プラン終了後はスポット修理のみの対応となります。スポット対応費用（定額）に加え、別途パーツ代が発生いたします。
※現象によっては修理対応ができない場合がございますので、ご了承ください。

②プレミアム保証プラン

LX610 の修理対応の際、ホットスワップ対応（修理日数を待つことなく速やかに代替機の提供）をさせて頂くオプションサービスです。また、加入期間中は年に一度、無償で定期メンテナンスを実施いたします。
本プランは、保守サービスご加入時のみ加入できます。また、購入日から 5 年以上経過した場合も加入はできませんのでご了承ください。

プレミアム保証オプション	価格
保証 2 年プラン	¥95,000
保証 3 年プラン	¥190,000
保証 4 年プラン	¥275,000
保証 5 年プラン	¥350,000

＜ホットスワップ対応の流れ＞

①受付診断	・サポートセンターにて電話受付 ・故障内容の詳しいヒアリング ※ソフト・ドライバ・PCのアップデートをお願いする場合がございます。 ※事象の確認のために動画や写真の提供をお願いする場合がございます。
②交換機送付	・2営業日以内に代替機プリンターをお客様に発送
③故障機送付	・サポートセンター宛てに故障品を送付 ※購入時の梱包をご利用頂くようお願い致します。 ※故障機の備品は忘れずに同梱をお願いします。
④修理完了	・修理完了したプリンターのご返却 ※代替機は必ずサポートセンター宛てにご返却をお願いいたします。

※通常、サポートセンターにて修理対象と判断してから 2 営業日以内に発送致します。
※製品寿命（印刷枚数 30 万枚）を超えた使用による故障品は本サービスの対象外です。
※弊社が供給・指定する純正品以外の製品使用による故障品は本サービスの対象外です。
※サポートセンター迄の修理対象プリンター送付時・代替機ご返却時の送料はお客様負担となります。

＜定期メンテナンス対応の流れ＞

①受付	・サポートセンターにて電話・メール受付 TEL：050-5527-3076 受付時間：平日 10:00～18:00 （土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く） サポートオプション登録状況のヒアリングをさせていただきます。
②申込書送付	・サポート登録状況が確認できましたら、メールにて定期メンテナンスお申込書フォーマットをお送りいたします。 そちらに必要事項をご記入のうえ、ご返送ください。
③機体の発送	・機体を梱包の上、お知らせする発送先にお送りください。 機体購入時の梱包材がない場合はお問い合わせください。 ※サポートセンターへの送付費用はお客様でご負担いただきます。
④修理完了	・修理センターにて、機体の確認・メンテナンス作業を行います。 故障などが見つかり、修理が必要と判断された場合は、ご報告のうえ、修理対応となります。修理期間中は代替機をご利用いただきます。
⑤機体のご返却	・メンテナンス・修理の完了後、機体を返却いたします。 ※返送時の送料はサポートセンターにてご負担いたします。

＜定期メンテナンスの範囲＞

・摩耗頻度の高い部品の交換

（カッティングマット・プロッターナイフ・ラベル断裁カッター・インク吸収フィルター）

・各種クリーニング（ラベル断裁部の糊溜まり除去、インクカートリッジ接触部の清掃）

・ファームウェアアップデート

・各校正とテスト

※プリンタ外装カバーの交換を伴うような重度な汚れや破損、故障箇所対応のための部品交換は、定期メンテナンスの範囲外となります。予めご了承ください。

※メンテナンス期間は、通常 1～2 週間となります。修理が必要と判断された場合は、2～4 週間ほどお時間を要するため、代替機をご手配いたします。

※無償修理保証の延長オプションに加入されている場合は、修理費用は発生いたしませんが、以下の場合は有償となる場合があります。

1. 製品寿命（印刷枚数 30 万枚）を超えた使用による故障・損傷および障害
2. 弊社が供給・指定する純正品以外の製品使用による故障・損傷及び障害

③スポット修理

LX610 の保守サポート期間終了後の修理に関しては、スポット修理対応となり、下記費用が発生致します。

スポット修理費用：60,000 円／回　（別途パーツ代）（税抜）

＊費用内訳

・修理受付料金：10,000 円

・技術料金：50,000 円

・パーツ代

※サポートセンター迄の送料はお客様負担となります。サポートセンターからの送料は、上記費用に含みます。

※製品寿命を超えた使用による故障品は修理致しかねます。

※弊社が供給・指定する純正品以外の製品使用による故障品は本サービスの対象外です。

※修理期間は概ね 2～3 週間程度です。故障の内容により 3 週間を超える場合は弊社よりご連絡させて頂きます。

※製品寿命は購入から 5 年、もしくは印刷枚数が 30 万枚に達する、いずれか早いほうとなります。

保守サービス提供期間と利用可能時間

本サービスの提供は、ご購入から製品寿命を迎えるまでとします。また、サービスご利用可能時間は、原則として土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く平日（月曜日～金曜日）10:00～18:00 とします。

※[1]本製品の製品寿命は購入から 5 年、もしくは印刷枚数が 30 万枚に達する、いずれか早いほうとなります。

※本製品の修理対応期間は、製品生産終了後 3 年間です。製品生産終了の際は、HP にて告知致します。

保守サービス内容

＜電話対応＞

① お客様からの使用方法に関するお問い合わせ対応

② お客様からの故障・障害のご連絡に対し、電話口での問題解決対応

③ 電話口で解決できない故障・障害に関して修理のご案内

＜修理対応＞

保守サービス対象の故障・障害に対する修理

修理期間目安：2～3 週間

保守サービスの対象外

保守サービスには次の事項は含まれません。

・製品に付随する内部プログラム・データ・記憶媒体等の保守

・消耗品の修理・補填

※本製品に使用するデータファイルはあらかじめデータをバックアップしておいてください。

専用ヘルプデスク・運用規約

1. ご利用の開始

製品購入時に保守サービス（以下主契約といいます）の登録フォームをご記入頂きます。その後、製品をお

届けした日（製品設置日）から専用電話をご利用（以下本サービスといいます）頂けます。なお、兼松グランクス株式会社（以下弊社といいます）は本サービスを主契約の付帯サービスとして提供します。

2. ご利用の終了

本サービスは主契約期間（本体のご購入時から製品寿命を迎えるまで）の終了と同時に終了となります。主契約が何らかの事由により終了あるいは解除された場合にも、本サービスは自動的に終了します。弊社は本サービスを単独で提供することはありません。

3. 専用電話の受付時間

専用電話の受付時間は弊社の営業日、原則として土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く平日（月曜日～金曜日）10:00～18:00（保守受付時間と同じ）と致します。専用電話の回線数は、ご登録のお客様に対応できる数を確保しておりますが、回線の混み具合によってはつながらない場合もあります。弊社は、お客様のお電話が専用回線につながることを保証せず、またお客様はつながらないことがあることをあらかじめご承諾頂くものとします。

4. ご利用時のお願い

お電話を頂く際には、本体底面もしくは保証シールに記載のシリアルナンバーをお教えください。お教え頂けない場合、未登録もしくは保守番号を確認できない場合には本サービスをご提供できませんので、あらかじめご了承ください。

5. 専用電話で対応できる内容

原則として、ご登録いただいた機種の基本的な使用方法に限らせて頂きます。同一ユーザー様がお持ちのPrimera 製品であっても、ご契約の対象機種以外にはサービスは提供できません。原則として、専用電話でお答えできる内容は、弊社として即答が可能な範囲とさせて頂きます。プリンター関連等技術的に高度なご質問等につきましては、回答できない場合があり、また、本サービスは、お客様のトラブルの解決を保証するものではありません。

6. 契約の終了

お申込み頂いた後の本サービスのキャンセル、返金、および途中解約は承れませんのであらかじめご了承ください。

7. 本サービスの譲渡禁止

本サービスを譲渡あるいは貸出することはできません。

［保証シールについて］

本サービスのお申し込みが完了すると、お客様の製品が本サービスに基づく保守サポートの提供対象であることを証するための保証シールを送付させて頂きます。

お手数ですが、シールがお手元に届きましたら、下記の通り製品にシールを貼り付けて頂きます様お願い申し上げます。

・保守期間内の加入の場合を除き、保証シールの再発行は致しません。
また、保証シールのない製品は本パッケージに基づく保守サービスの対象外となります。（スポット修理を除く）

・保証シールの改ざん、複製等は固くお断り致します。万一、改ざん、複製等された場合は、
本サービスに基づくお客様の権利を失うものとします

[注意事項]必ずお読みください。
・契約期間中、兼松株式会社は本サービスの全部または一部を兼松グランクス株式会社に委託致します。
・保守サービスの対象製品、購入条件、登録条件
弊社は、所定の登録手続きを行った弊社の指定する製品およびオプション品（以下製品といいます）に対して、保守サービスを提供致します。 ただし、弊社は、次の各号に該当する場合は、本パッケージの購入または登録を拒否することができるものとします。この場合、お客様が本パッケージの料金を支払い済みの場合は、弊社またはお客様が購入された弊社の販売店から本パッケージの料金をお客様に返金します。

(1)弊社が別途製品毎に定める保守対応期限（保守契約可能期限、製品寿命等）を超えて製品が使用されている場合
(2)その他正当な理由があると弊社が判断する場合

- 弊社は、本保守サービス説明書の内容をお客様の事前承諾無く変更する可能性がございます。この場合、弊社はお客様に対し、速やかに変更後の内容を通知させて頂きます。また、ドライバーやソフトウエアについての最新情報は、HP にて告知させて頂きます。
- 修理対応またはホットスワップ対応の際には、本製品に使用するデータファイルはあらかじめバックアップしておいてください。

ご不明な点は、お買い上げの販売店、または当社サポートセンターへお問い合わせください。

お問い合わせ窓口
サポートセンター
TEL：050-5527-3076（受付時間：平日 10:00～18:00 土曜日、日曜日、祝日および弊社所定の休日を除く）
※電話番号をよくお確かめの上、お掛け間違いのないようにお願いします。