

半自動ラベラー AP シリーズ
(AP360/AP362/AP380/AP550/PL400)
保守サービスに関する説明書

兼松株式会社

Ver5.0

2025年11月19日

改訂履歴

版数	発行日	改訂内容
第 1 版	2023 年 2 月 1 日	初版発行
第 2 版	2023 年 4 月 1 日	電話番号の変更
第 3 版	2023 年 9 月 4 日	保守オプション費用の改定
第 4 版	2024 年 12 月 13 日	機種：AP380 の追加
第 5 版	2025 年 11 月 19 日	機種：PL400 の追加、保守オプション費用の改定

保守サポートサービスメニュー

この度は半自動ラベラー AP シリーズ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。

[無償保守サポート]

AP シリーズをご購入頂いてから 1 年間、以下のサービスを無償で提供致します。

* 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 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。

<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 ※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	・①の事象を動画もしくは画像にて確認後、サポートセンター宛てに故障品の送付をお願いいたします ※購入時の梱包をご利用いただくようお願いいたします
③検証	・サポートセンターにてご申告いただいた事象の確認と検証
④修理	・修理作業を実施
⑤発送	・修理完了後、発送いたします ※保守登録時に記入いただいた送付先にお送りいたします

※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（5年）を超えた使用による故障・損傷および障害
2. 弊社が供給・指定する用途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週間以上要する場合がございます。あらかじめご了承ください。

*初期不良の交換対応（製品が正常に動作しない場合）

製品を無償でお取り替え致します。ただし、本対応は商品到着から1週間以内の製品に限り、サポートセンターへのご相談を経て確認させていただきます。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。

[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	¥40,000
2年プラン（1年延長）	¥45,000	2年プラン	¥125,000
3年プラン（2年延長）	¥90,000	3年プラン	¥210,000
4年プラン（3年延長）	¥130,000	4年プラン	¥290,000
5年プラン（4年延長）	¥160,000	5年プラン	¥360,000
スポット対応	¥50,000 / 回（別途パーツ代）		

① 基本プラン

AP、PL シリーズの保守サポートを、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）	¥45,000
3年プラン（2年延長）	¥90,000
4年プラン（3年延長）	¥130,000
5年プラン（4年延長）	¥160,000

※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のみ可能です。

※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

AP、PL シリーズの修理対応の際、修理日数を待つことなく速やかに交換機を提供させて頂くオプションサービスです。

保守サービスご加入時のみ加入できます。保守サービス終了後、ホットスワップオプションのみのご加入はできません。必ず延長保守サービスとのセットでご加入ください。また、購入後の保証プラン期間を経過した場合も加入はできませんのでご了承ください。

プレミアム保証プラン	価格
1年プラン	¥40,000
2年プラン	¥125,000
3年プラン	¥210,000
4年プラン	¥290,000
5年プラン	¥360,000

<ホットスワップ修理対応の流れ>

①受付診断	<ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>※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。</p>
②交換機送付	<ul style="list-style-type: none"> ・①の事象を動画もしくは画像にて確認後、2営業日以内に交換機をお客様に発送
③故障機送付	<ul style="list-style-type: none"> ・サポートセンター宛てに故障品の送付をお願いいたします <p>※購入時の梱包をご利用いただくようお願いいたします</p>

※通常、修理依頼フォームをご記入頂いてから2営業日以内に発送致します。

※製品寿命（5年）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・指定する用途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の送料はお客様負担となります。

③ スポット修理

AP シリーズ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：50,000 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：40,000 円（交換用部品代等を含む）
- ・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、上記費用に含まれます。

※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。

※弊社が指定する用途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いただきます。

※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。

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年です。

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週間

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、株式会社兼松グランクス（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、購入時期と購入先をお教えください。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いただきます。ラベラ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す。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。

[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株式会社兼松グランクスに委託致します。
- ・ 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、弊社はおお客様に対し、速やかに変更後の内容を通知させていただきます。

・

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。