

ハードウェアサービスプラン

サービスプランを常に最新の状態にしておけば、修理費用やサービス費用が完全にカバーされるため安心です。また、24時間365日体制のセルフヘルプのナレッジベースである、パーソナライズされたFARONow!ポータル、優先修理とサービスにアクセスできます。通常の営業時間内には、経験豊富なエージェントによるFARO®認定カスタマーサポートを利用できるようになります。

FAROは、稼働時間を最大限使用できるように調整し競争力のあるサービスプランに重点をおいています。つまり、デバイスの寿命をできる限り延ばしトータルでの所有コストを削減します。サービスプラン契約は、販売時点から2、3、4、5年の契約が可能です。サービスプランの更新は、1年と3年の期間から選択できます。



サービスプランについては、お客様のアカウント担当者にご相談ください。

サービスプランオプションの概要

FAROが提供する各ハードウェアサービスプランに含まれるものは次のとおりです。

FAROが提供する各ハードウェアサービスプランに含まれるものは次のとおりです。	メーカー標準からアップグレード可能			
	Manufacturer's Standard (メーカー標準) 含まれる	Ultimate Uptime (アルティメットアップタイム)	Complete Care (コンプリートケア)	Basic Care (ベーシックケア)
テクニカルサポートとセルフヘルプのナレッジベース	✓	✓	✓	✓
組み込みソフトウェアおよびドライバの更新*	✓	✓	✓	✓
パーツ	✓	✓	✓	✓
人件費	✓	✓	✓	✓
FAROからお客様への発送**	✓	✓	✓	✓
年1回のキャリブレーション***	到着時点でキャリブレーション済み	✓	✓	
お客様からFAROサービスセンターへの発送**		✓		
修理中および/またはキャリブレーション中の貸し出し		✓		

さらに安心感を高めるために、新しい**延長保育**サービスの購入をご検討ください。延長保育は、ハードウェアの出荷日から7年を超えるサービス契約をお客様に提供します。

*「組み込みソフトウェアの更新」は、ハードウェアデバイスに搭載のファームウェアが対象です。スタンドアロンライセンスのソフトウェア製品は対象に含まれません。

**通関手数料、関税、税金、VATは配送料に含まれません。初回配達日または直近のサービス適用から90日以内にユニットが故障した場合、FAROサービスセンター宛の配送料が保証されます。

***キャリブレーションを含む保証については、保証期間内にFAROサービスセンターに到着するようにキャリブレーションをスケジュールする必要があります。

注：誤用、乱用、損耗、環境、自然災害など、補償範囲外の損害については、保証プランの対象外となります。

メーカー 標準保証

すべてのハードウェア製品が対象です。

FAROハードウェア製品を購入すると、追加費用なしで自動的に適用されます。この保証プランでは以下の保証が適用されます：

- 無料のテクニカルサポート：メール、電話、セルフヘルプのナレッジベース
- パーツ、工賃、返送にかかる配送料*
- あらゆるサービスでのマルチポイントチェック
- 保証対象は、購入したデバイスにのみ適用され、ユニットが発送された時点で開始されます

Basic Care (ベーシックケア)

すべてのハードウェア製品が対象です。

このプランでは、年1回の較正と認定を受けることなく、メーカーの標準保証の特典を延長することができます。

- 修理部品と工賃を含む
- FAROからお客様への発送*

* 通関手数料、関税、税金、VATは配送料に含まれません。

サービスプランを 最新の状態に保つ

サービス/保証プランが間もなく終了する場合や、すでに終了している場合でも、有効なプランにすぐに簡単に戻ることができます。当社のサービスプランオプションは、安心感と予測可能な所有コストを提供します。

延長保育では、製品出荷日から7年を超えてサービスプランを延長できます。延長プランは1年契約となります。

FARONow! カスタマーサービスポータルからプランの更新などを設定できます。

Complete Care (コンプリートケア)

すべてのハードウェア製品が対象です。

このプランにより、予期せぬ修理費用なしで、システムの認定とパフォーマンスを維持できます。メーカー標準保証の期間中 (1年) および期間終了後にこの保証内容を延長する目的で購入できます。デバイスの販売時点か、デバイスの現在のサービスプラン/保証の終了日より前にこのプランが購入された場合、以下の保証が適用されます。

- Basic Careプランの保証内容をすべて含みます
- 保証を購入していただいた年には、年1回のクリーニング、キャリブレーション、再認定をご利用いただけます

Ultimate Uptime (アルティメットアップタイム)

すべてのハードウェア製品が対象です。

このプランでは、すべての修理とキャリブレーション中に代替機器を提供することで、ダウンタイムを最小限に抑えることができます。このプランは、メーカー標準を含む有効なサービスプラン/保証をアップグレードするため、または有効期間終了後に既存の保証を延長するために、いつでも購入できます。

- Complete Careプランの保証内容をすべて含みます
- 工場との配送料**
- すべてのサービス (修理、年1回のクリーニング、キャリブレーション、再認定など) において、代替機器を翌営業日に配送いたします

**EU域外にお住まいのEMEAのお客様の場合、追加の年次費用が発生する場合があります。

FARONow!でエクスペリエンスをパーソナライズすることで、以下が可能になります。

- 更新する資産を選択する
- 認定中のユニットを追跡する
- 任意のデバイスから、場所や時間を問わず安全にアクセスする
- 情報やサポートを即座に受け取る