「製品の保証規定」

2024年11月

お客様に於かれましては益々ご繁栄の事とお慶び申し上げます。

当社の製造販売製品(主として鋼製小物=鉗子等)に関する、保証期間と対応についてご説明申し上げます。

■保証期間内の無償保証対象となる条件「自然故障」の定義

保証期間内に自然故障した場合のみ無償保証対象となります。

自然故障とは通常使用環境下における<u>製品の作動不能、機能的障害</u>です。経時劣化、汚損(汚れや傷)、通常使用での必然的消耗による動作変化、使用者の感性的な不満足 等は対象になりません。また、使用者等による物理的破損(製品の使用目的外の使用、無理な入力による使用、不用意な扱いによる破損、落下、衝突、災害、事故、水没、意図的な破壊等)は自然故障になりません。

- ●当社製品の無償保証期間 : 販売後3ヶ月未満の故障 製品由来の不具合による自然故障の場合、無償修理あるいは、修理不能品は同種(同等)製品と交換します。自然故障以外は有償修理となります。
- ●低額修理・修理交換(特価提供) :3ヶ月以降〜半年未満の故障 製品の一般的な使用環境下における自然故障が起きた場合、その状態・事情等により低額の 有償修理にて対応します。修理不能の場合は当該製品と同種(同等)の新品を特別価格にて交換提供します(修理交換)。 自然故障以外は有償修理となります。
- ●有償修理 : 半年以上経過した製品の故障

通常の有償修理にて対応します。また、過度に劣化した故障品は、修理後の安全な使用の保証が不確実なため、修理不能の判断になる場合があります。

- 何卒ご理解の程お願い申し上げます -

「修理に要する期間について」

2024年 4月

お客様各位に於かれましては益々ご壮健の事とお喜び申し上げます。

さて、通常の修理に要する期間についての説明です。

当社に於きましては、修理期間には通常1~3ヶ月程度要します。

特に他社製品の取次修理の時は、修理品の移動やメーカーからの見積算出等を必要としますので、より長い修理期間が掛かる場合があります。

- ●修理の行程 (※無償保証期間は見積行程は除外されます)
 - 〇.修理見積手数料発生に関する修理依頼者の了承 (※他社製品の取次修理の場合)
 - 1. 修理品の受領
 - 2. 見積費用の算出と提示 (※修理不能回答の場合あり)
 - 3. 修理見積金額の承認 あるいは 修理キャンセル (※他社製品修理キャンセルの場合、修理見積手数料等発生します)
 - 4. 修理の実施 (※修理不能の場合あり)
 - 5. 修理品の返却
- ●修理期間中の代替器

各商品メーカーの無償保証期間の規定に基づき対応いたします。

原則として代替器については貸出料金が発生します。

(鉗子等鋼製小物は貸出器はございません)

また、たん吸引器など衛生管理が困難な物は貸出し出来ない場合があります。

●修理品や代替器の送料負担

無償保証期間中については当社負担にて行います。

保証期間外については修理依頼者負担にてお願い申し上げます。

- 何卒ご理解の程お願い申し上げます -

TM matsui 株式会社 テーエム松井 (耳鼻咽喉科医療器械)

「修理品の修理見積作成時 並びに 修理実施時の不可避的な修理品破損等について」

2021年1月

お客様に於かれましては益々ご繁栄の事とお慶び申し上げます。

修理依頼品の取扱上の免責事項についてご説明申し上げます。

故障等によりお預かりしました修理依頼品につきましては、見積書が必要な場合、まず修 理代金算出のために当該修理品の故障状況の調査を行います。

その際に、<u>故障箇所に試験的な負荷等が掛かることが有り、意図せずに修理依頼品が完全</u>な破損(修理不能状態)に至る場合があります。

また同様に修理作業実施中にもそのような破損が起こる可能性が多々あります。

こういった現象は修理依頼品の故障状況が、完全な破損に近い状態であったことに由来するものです。

このような破損等に関しましては 「一連の修理作業工程に伴う 不可避的な修理不能状態への移行」として免責の程お願いいたします。

- 何卒ご理解の程お願い申し上げます -

「修理見積手数料等の発生」について

(見積作成後の修理キャンセルの場合)

2022年10月

お客様各位に於かれましては益々ご壮健の事とお喜び申し上げます。

さて、**主として<u>当社以外のメーカー製品の取次修理</u>の見積書作成時**に関しまして、お客様に予めご留意頂く点に付きましてご説明します。

修理見積を作成するにあたり、<u>見積書提示後、修理不要と回答された場合</u>に原則としてお客様に必ずご負担頂く料金についてです。

- ●修理見積手数料 等 (見積作成時に発生する料金について)
- 1. 修理見積手数料 見積書を作成するにあたり、当該修理品の検査等及び書面作成に関する事務手数料。
- 2. 修理品取次送料 修理品のメーカー製造元等に当該修理品を発送等する際に掛かる経費。

●料金の目安

- 修理見積手数料=¥2,500円(税込み)
 ※製品のメーカーによりこれより高額になる場合があります。
- 2. 修理品取次送料 = ¥2,000 円 (税込み) ※発送が遠方の場合や大型の場合これより高額になる事があります。

<合計金額> ¥4.500円(税込み)← ※料金目安です

3. 修理不用品廃棄料=¥都度算出

※当社にて医療廃棄物扱いの商品を廃棄する場合に料金が発生する場合があります。

●例外規定

修理見積提示後に、お客様が修理不要と判断したが、代わりに同等の新規商品を購入する場合は上記の「修理見積手数料、修理品取次送料、廃棄料」は掛かりません。

- 見積作成にも人件費を始め諸経費が掛かります故、何卒ご理解の程お願い申し上げます -

TM matsui 株式会社 テーエム松井 (耳鼻咽喉科医療器械)