

保証方針

更新日：2023年4月18日

一般条件と保証期間

Moxa は、材料および製造上の製品の欠陥に対し、Moxa の製造施設からの出荷日から起算して以下に示す期間、製品を保証いたします。製品の保証期間は、製品カテゴリによって異なります。

製品カテゴリ	製品系列	保証期間
産業用ネットワークインフラストラクチャ	イーサネットスイッチ	5年
	セキュアルーター	5年
	無線 AP/ブリッジ/クライアント	5年
	セルラーゲートウェイ/ルーター	5年
	イーサネットメディアコンバータ	5年
産業用エッジコネクティビティ	シリアルデバイスサーバー	5年
	シリアルコンバータ	5年
	プロトコルゲートウェイ	5年
	USB シリアルコンバータ/USB ハブ	5年
	マルチポートシリアルボード	5年
	コントローラおよび I/O	5年
	ioLogik W5340/E2214/E1214/E4200 シリーズ、および NA-4010/4021/4020 の保証期間は 2 年です。	
	IP カメラ/ビデオサーバー	5年
	IP カメラおよびスピードドームカメラの可動部品の保証期間は 1 年とし、次の部品が含まれます。	
	<ul style="list-style-type: none">ファンシャッター	

	<ul style="list-style-type: none"> ズームレンズ (VP-1214MPIR、VP-3112MPIR、およびVP-3113MPIR は5年保証です。) DC-iris レンズ、P-iris レンズ パン、チルト、およびレンズモーター/メカニズム 	
産業用コンピューティング	x86 コンピュータ	3年
	Arm ベースコンピュータ	5年
	パネルコンピュータ、ディスプレイ	3年
	<ul style="list-style-type: none"> コンピュータシステムの保証期間は3年間、LCD パネルの保証期間は1年間です。 	
	IIoT ゲートウェイ	5年
	<ul style="list-style-type: none"> AIG-501 シリーズの保証期間は3年です。 	

周辺機器/アクセサリの保証期間は、以下のとおりです。

周辺機器/アクセサリ	保証期間
バッテリー	1年*
*ユーザーが交換できる外付けバッテリーのみ、1年間の保証が適用されます。システムに組み込まれている、Moxa による交換が必要なバッテリーには、製品標準の保証が適用されます。	
DIN レール電源	3年
光ファイバパッチコード、SC-ST デュプレックスアダプター	1年
ハードディスクドライブ(HDD)およびソリッドステートドライブ(SSD)	ドライブ製造メーカーの保証期間
HDD および SSD は、Moxa のブランド名がないアクセサリとなります。したがって、これらドライブにおける保証期間および保証範囲は、ドライブの製造メーカーの規定によるものとなります。	
電源アダプター	1.5年
電源アダプターの保証期間は、貼付のラベルに印字された製造日から起算します。	
シリアル接続ボックス (C32020T を除く)	1年

シリアル接続ケーブル	製造メーカーの保証期間
SFP イーサネットモジュール	5 年
PT スキャナ	製造メーカーの保証期間
無線およびセルラーアンテナ/アクセサリ/モジュール	1 年

以下は Moxa のグローバルポリシーとなります。日本国内のお客様においては購入元の代理店へご連絡をお願いいたします。

保証に関する諸条件

1. この保証は、保証期間中の欠陥製品の修理または交換（Moxa の単独の裁量による）のいずれかに限定されます。
2. Moxa の出荷日から 3 か月以内に欠陥が見つかり、かつ当該製品が適切にインストールおよび使用されていた場合は着荷時不良（DOA）と見なされます。その場合は、オンラインで DOA リクエストを作成し、Moxa にご連絡ください。Moxa は迅速に交換サービスを提供いたします。
3. Moxa の出荷日から 3 か月を経過している場合は、修理のために欠陥製品を Moxa に返却する前に、サービスリクエストを作成してください。Moxa のウェブサイトからオンラインでサービスリクエストを作成できます。
4. 修理のために Moxa に製品を返送いただく際、お客様には、製品に保険を掛けるか輸送中の紛失または破損のリスクを負い、返送料金を先払いし、元の梱包箱または同等品を使用することに同意していただきます。お客様は、お買い求めいただいた代理店または[最寄りの Moxa サービスオフィス](#)のいずれかのサポートが受けられます。
5. 製品の構成設定や製品内のストレージ（ハードディスク、フラッシュドライブなど）に保存されているデータについては、お客様が Moxa の製品を修理にお出しになる前にバックアップを取っていただくようお願いいたします。製品内に保存されたデータや構成設定のいかなる消失についても Moxa は責任を負いません。
6. 修理または交換された製品の保証期間は、修理または交換の日から 3 か月間、あるいは元の製品の残りの保証期間のいずれか長い方とします。

不正な返却

Moxa では、有効なサービスリクエストなしで返品された製品や、Moxa 製品以外の製品は受け付けません。これらの製品は、お客様ご自身のリスクおよび費用負担において返送いたします。返金や交換はいたしません。

保証対象外

次に該当する場合には、製品は保証されません。

1. 保証期間の終了後に欠陥が見つかった製品。
2. 事故または他の原因にかかわらず、製品の不正使用や誤使用があった製品。そうした製品の状況については、Moxa 単独の自由裁量により判断されます。
3. 雷、洪水、地震、または火災などの自然災害によって損傷を受けた製品。
4. 当該製品のユーザーマニュアルに明記されていない方法で変更が加えられた製品。（注意：製品のユーザーマニュアルは、Moxa 製品のインストール、設定、およびメンテナンスの手順について説明したものです。製品をインストールまたは設定する前に、ユーザーマニュアルを参照してください。）
5. ソフトウェア製品。
6. ヒューズなどの消耗品。
7. 製品のシリアル番号が変更されているか判読できない製品。
8. Moxa 製品に同梱された HDD、SSD、CFast、DOM、CF、または SD が、OEM (original equipment manufacturer) の保証方針によって定義されるか、OEM が提供する点検ユーティリティにより検出される、自然限界に達した場合。詳細情報は当該製品のコンポーネント互換性ガイドを参照してください。
9. データやソフトウェアの消失。
10. [ディスプレイの画素欠陥に関する保証方針](#)で定義されている保証サービスの対象とならない画素欠陥がある LCD パネル。

11. お客様自身、またはお客様の依頼を受けた第三者によってアップデート、再加工、または不適切にテストされた製品。
12. カスタム製品や ODM (original design manufacturing) 製品。カスタム製品と ODM 製品の保証条件は、プロジェクトを管理する顧客が署名した Moxa の CV 提案で定義されます。

サービスに関する条件および料金

Moxa は、お客様が製品の検査に同意された後に製品を検査し、修理費用の総額のお見積もりをお送りして、お客様の承認を待ちます。

お客様が Moxa の修理サービスを希望されない場合、Moxa はお客様のご判断に従い、欠陥製品をお客様に返送するか、弊社にて廃棄します。製品の保証期間が過ぎている場合、返送費用はお客様の負担となります。

お客様が Moxa による欠陥製品の修理に同意された場合、下記の表の項目ごとに費用を算出し、合計費用を請求いたします。

RMA 製品		保証対象*	保証対象外
送料	Moxa サービスセンター宛	お客様/代理店負担	お客様/代理店負担
	Moxa サービスセンターからお客様/代理店宛	Moxa 負担	お客様/代理店負担
		注意：お客様が Moxa の修理サービスを希望されない場合、Moxa はお客様のご判断に従い、欠陥製品をお客様に返送するか、弊社にて廃棄します。	
検査費用		無料	お客様/代理店負担
修理費用および部品		無料	お客様/代理店負担

		注意：Moxa は、お客様が製品の検査に同意された後に製品を検査し、修理費用の総額のお見積もりをお送りして、お客様の承認を待ちます。Moxa は、保証期間が終了した製品、または保証対象から除外される損傷がある製品の修理に対して料金を請求します。
--	--	--

*Moxa の保証方針で定められた保証期間内の、**保証対象外**の項で定められたいかなる条件によっても除外されていない製品。

注意：

返品された製品の保証期間が過ぎている場合、または保証期間内の製品が「**保証対象外**」の項に記載された理由により保証の対象から除外される場合：

1. Moxa は、スペアユニットと部品の在庫状況に応じて、将来的に製品を修理する権利を留保します。
2. Moxa が製品の検査を行うことにお客様が同意された場合、Moxa は検査の費用を請求いたします。これに伴い、見積もり送り状が Moxa からメールで送信されます。
3. お客様はお見積もりのメールを受信後に、Moxa の修理サービスをご利用になるかどうかを決定することができます。お客様が Moxa の修理サービスを利用されない場合、製品をお客様に返送し、返送費用を請求いたします。もしくは、お客様のご判断に従って Moxa が製品を廃棄いたします。その場合、追加費用はかかりません。

保証期間後の修理サービス

お客様がプロジェクトに必要な製品を大量に注文された場合、保証期間後の修理サービスをご購入いただけます。ただし、製品によってはチップセットの寿命が短いものや、パーツに製造メーカーの限定保証が付いているものもあります。このサービスの利用を希望されるお客様は最寄りの Moxa の営業担当者にお問い合わせください。

賠償責任の限度



Moxa Japan 合同会社

〒105-0004

東京都港区新橋4-22-2 VORT新橋IIIビル8階

Tel: 03-6721-5670

Fax: 03-6721-5671

www.moxa.com/jp

本保証の規定は明示または黙示、文書または口頭を問わず他の保証に代わるものとしません。保証、契約、過失、製造物責任またはその他のいずれによるものであろうと、製品の製造、販売または提供、およびその使用において生じる Moxa の責任が製品の購入価格を超えることはありません。Moxa はいかなる場合も、利益または使用の損失、および製品の製造、販売または供給に起因する損害を含むがこれらに限定されない、意図しない損害または結果的に生じる損害について、一切の責任を負わないものとしません。