

HARMAN 社 AMX 製品の修理対応及び耐用年数等について

株式会社エレクトリ AMX サポートチーム

・保守ポリシー

弊社 AMX サポートチームは、弊社代理店様に対して電話、メール等でのサポートを行っております。エンドユーザー様への直接の対応や、現地での保守対応は行っておりませんので、現地での一次対応、機器の交換作業等を含め、基本的に弊社代理店様でのご対応をお願いしております。

また、修理や動作検証を迅速に行うため、タッチパネルやコントロールマスターなどにインストールされているプログラム（ソースコード）、画面データやシステム系統図等のご提供をお願いすることがございますので、予めご了承ください。ご提供いただきましたデータは修理、動作検証のために使用するものとし、他の用途に使用することは一切ございません。

・保証期間

AMX 製品の無償修理対応期間（自然故障）は弊社出荷後 1 年間です。（消耗品は除く）

1 年間を経過した製品の不具合につきましては、有償にて修理対応をいたします。

修理完了品の同一か所の不具合について、無償再修理対応期間は 90 日間です。なお、不具合の現象が同様でも、異なる箇所が不具合の場合もあります。

修理費用と同等の費用で製品を交換した場合も、無償修理対応期間は 90 日間とさせていただきます。

・修理対応期間

生産終了後の修理対応期間の目安は 2 年間です。原則として製品の生産終了後、補修用性能部品が生産終了等により調達できなくなるまでの間、有償にて修理対応させていただきます。修理は弊社または HARMAN 社で実施いたします。

・修理期間

お預かりしました機器の修理期間は、修理見積提出後、修理の承諾を頂いてから 1～5 週間程度となります。焼損や部品の不具合状況等によっては修理できない場合があります。修理可、不可の判断は弊社または HARMAN 社で行います。

コントローラー、タッチパネルなどの主要製品につきましては修理代替用の製品を保有しており、修理期間中は同製品もしくは同等製品の代替品のお貸出しが可能です。ただし、代替品の保有状況によりご用意にお時間をいただくか、ご用意できない場合があります。

補修用性能部品については、新しいパーツ、改造パーツを使用するか、あるいは交換する形で実施されます。どの修理方法かは、弊社もしくは HARMAN 社独自の判断で実施させていただきます。なお、補修用性能部品が生産終了等により調達できなくなった時点で、修理対応を終了とさせていただきます。

・耐用年数

AMX 製品（コントローラー、タッチパネル、スイッチャー等）の耐用年数は、使用頻度、使用環境（温湿度など）などによって変わりますが、5 年程度が目安となります。なお、タッチパネルにつきましては、バックライトの設定により短くなる場合があります。また、バッテリーを使用している製品は、充放電 300 サイクル、2～3 年が交換の目安となります。消耗品につきましては、この限りではありません。

・有寿命部品

AMX 製品には、アルミ電解コンデンサ、フラッシュメモリ、ディスプレイモジュール等の有寿命部品が含まれています。有寿命部品は、使用頻度、使用環境、経過時間によって摩耗や劣化の進行が異なります。製品をより長く安定してお使いいただくためには、一定の期間で交換が必要となる場合があります。タッチパネルにつきましては、バックライトの劣化を抑えるために「Display Timeout」を設定しご使用いただくことをおすすめします。

・消耗品

AMX 製品には、消耗品として、リチウム電池、リチウムイオンバッテリー、リチウムポリマーバッテリー、ケーブルなどを使用している機器があります。使用頻度や使用量によって消耗の進行が異なりますので、その性能／機能を維持するために適時交換が必要となります。

リチウムイオン、リチウムポリマーバッテリーは使用環境、保存状態により劣化の程度が変化します。ワイヤレスタッチパネルをドッキングステーションに設置したままでは、満充電で高温の状態が続くことになり、よりバッテリーの容量劣化が大きくなります。満充電後や使用時にはドッキングステーションから外していただくことをおすすめします。

なお、リチウムイオン、リチウムポリマーバッテリーは、劣化に伴いセル内部で電解質が酸化しガスが発生します。そのため、バッテリーセルが寿命に近づくと、バッテリーパックが膨らむ場合があります。これはリチウムイオン、リチウムポリマーバッテリーの特性で安全上に問題はありません。ただし、バッテリーパックの寿命が近づいており、また、膨らむことによりバッテリーケースのふたが閉まらなくなる、ドッキングステーションにはまらなくなる、はずせなくなる、などの不具合も起こる場合がありますので、早めに交換することをおすすめします。

リトラクタブル機構式のケーブルは、リトラクタブル機構は 10,000 回／1 年間の保証ですが、ケーブルは消耗品となります。ケーブルが断線した場合、ケーブルのみの交換ができないためユニットごとの交換になります。