メンテナンスサポートパック

メンテナンスサポートパックとは

機器保守点検に加えて、故障修理対応などが含まれたサポートサービスをパッケージにしたものです。サポートサービスを簡単な手続きでお手軽にご利用いただけます。ご登録対象機器に不時の故障が発生したとき、お客様のご依頼により修理を行います。
サービス内容によりパッケージのタイプをお選びいただくことができます。

タイプ別メンテナンスサポートパックのサービス内容

ご提供するサービス内容により、以下の3種類からサポートパックをお選びいただけます。

サービス内容		サポートパックタイプ		
		シンプル	トータル	トータルプラス
メンテナンスサポートパック点検（機器保守点検）		●	●	●
故障修理	技術料金、出張料金	●	●	●
	修理時交換部品*1	-	◆*2,3	◆
特約	アプリケーション訪問サポート*4	-	◆	◆
	製品別特典*5	-	-	★

*1　消耗品、試薬は含みません。
*2　駆動部（遠心機）、レーザー（フローサイトメーター）は含みません。
*3　セルソーターはオプションでレーザー年間保証を付加できます。
*4　セルソーター、フローサイトメーターのみとなります（回数制限あり）。遠心機はサービスエンジニアによる機器取扱説明会となります（年あたり1回まで）。
*5　遠心機は駆動部、フローサイトメーターはレーザーの交換費用が含まれます。
　　粒子物性測定装置、細胞カウントシステムでは稼働性能適格性確認プログラムが含まれます。

シンプルサポートパック

機器保守点検がメインとなるパッケージです。最初の点検時だけでなく、緊急修理時の技術料金、出張料金が無償となります。点検により機器が維持され、急な故障があった場合も修理にかかった部品代のみで済みますので出費を抑えることができます。

パック内容

各機種共通
- 機器保守点検1回
- 修理時のサービスエンジニアの技術料金および出張料金

※フローサイトメーター、セルソーターは6か月ごとにパッケージをお買い求めください。

トータルサポートパック

日々機器をお使いになられているお客様にお勧めするパッケージです。
機器保守点検後、緊急修理時に使用した部品（一部適用外）および弊社サービスエンジニアの技術料金、出張料金が無償となる総合的なパッケージです。

パック内容

各機種共通
- ● 機器保守点検1回
- ● 修理時のサービスエンジニアの技術料金および出張料金
- ◆ 修理に使用した部品（遠心機の駆動部、フローサイトメーターのレーザー、各種消耗品は適用外）

フローサイトメーターの特典
- ● アプリケーションスペシャリストによる訪問サポート（回数に制限があります）
- ◆ オプションでセルソーターのレーザー年間保証を付加可能

※フローサイトメーター、セルソーターは6か月ごとにパッケージをお買い求めください。

トータルプラスサポートパック

トータルサポートパックの内容にさらなる安心をプラスするために、製品別の特典が付加されたパッケージとなります。
遠心機では駆動部、セルアナライザーではレーザーの交換費用も含んでいます。また、粒子物性製品に関しては稼働性能適格性確認プログラムを含んでいます。

パック内容

各機種共通
- ● 機器保守点検1回
- ● 修理時のサービスエンジニアの技術料金および出張料金
- ◆ 修理に使用した部品（各種消耗品は適用外）

遠心機の特典
- ★ 駆動部の交換費用

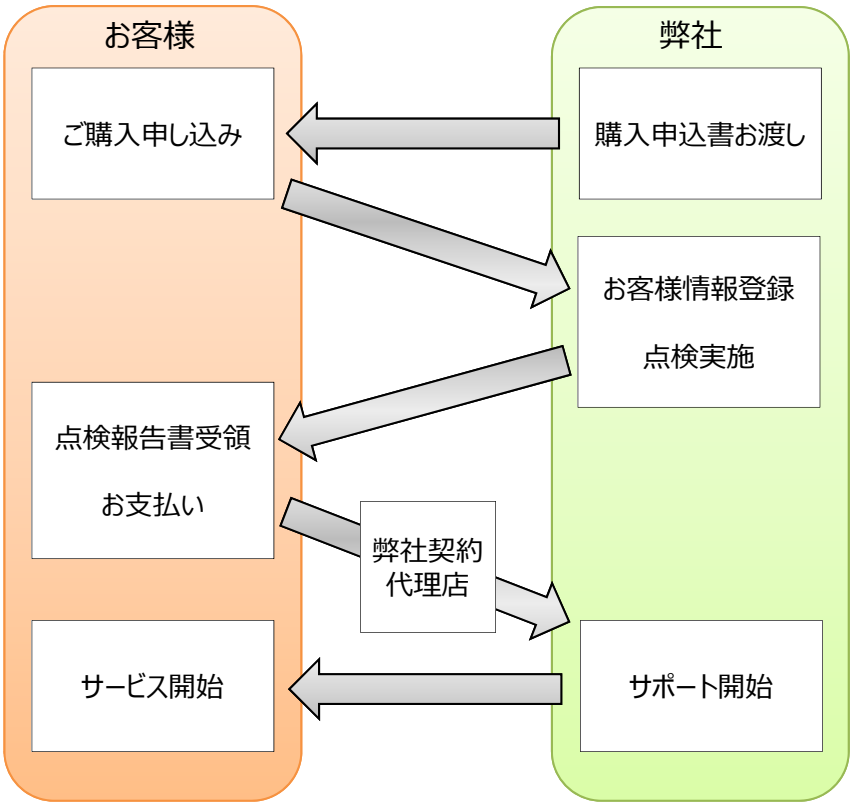
フローサイトメーターの特典
- ◆ アプリケーションスペシャリストによる訪問サポート（回数に制限があります）
- ★ セルアナライザーのレーザー交換費用

※フローサイトメーター、セルソーターは6か月ごとにパッケージをお買い求めください。

粒子物性製品の特典
- ★ 稼働性能適格性確認プログラム1回（機器保守点検時に実施）

メンテナンスサポートパック登録の流れ

サポートパックのお申し込みからサービス開始までの流れは以下のとおりとなります。



メンテナンスサポートパック対象機種

弊社製品群でご提供しているサポートパックタイプは以下のとおりとなります。

製品群	サポートパックタイプ		
	シンプル	トータル	トータルプラス
超遠心機	●	●	●
高速冷却遠心機	●	●	●
ラボラトリーオートメーション	●	●	-
粒度分布測定装置	-	●	●
細胞カウントシステム	-	●	●
セルソーター	●	●	-
フローサイトメーター	●	●	●

※小型卓上遠心機にはサポートパックの設定はありません。

メンテナンスサポートパックご購入方法

メンテナンスサポートパックのご購入の際は、弊社サービスエンジニアにお申し込みください。
購入申込書をお渡しいたしますので必要事項をご記入の上、エンジニアもしくは代理店様にお渡しください。

BECKMAN COULTER

メンテナンスサポートパック 購入申込書

お客様記入欄

ベックマン・コールター株式会社（以下「弊社」といいます）のメンテナンスサポートパック約款に同意し、メンテナンスサポートパックの購入を申し込みます。

申込日：　　年　　月　　日		
貴施設名	貴部署 / 研究室名	
ご住所		代理店名
ご担当者名（フリガナ）	ご職位	電話： FAX： E-mail：
新規 □　　追加 □	更新 □	

弊社のメンテナンスサポートパック約款は下記 URL から閲覧いただけます。
http://www.beckmancoulter.co.jp/support/lifescienceserviceagreementTandC.pdf

ご記入いただいた個人情報は個人情報保護に関する法令及びその他の規範に従って適切に管理し、メンテナンスサポートパックの提供並びに弊社からの製品およびサービスに関する資料送付、お知らせ、連絡のみに利用いたします。ただしお客様へのメンテナンスサポートパックの提供のため、記入いただいた個人情報は当該代理店に提供されることがあります。

弊社記入欄

メンテナンスサポートパック対象機器装置：

	型式	製造番号	インスタンス番号	サポートパックタイプ（P/N）	価格（税抜）
1					
2					
3					
4					
5					
6					

メンテナンスサポートパック有効期間：　　年　　月 より一年間
備考欄

お客様のメンテナンスサポートパック購入申し込みを受理しました。

登録に必要なお客様の情報をご記入ください

サポートパックにお申込みいただく機器の型式、製造番号（S/N）、インスタンス番号（I/N）を担当エンジニアにお知らせください

ご希望のサポートパック開始日を担当エンジニアにお知らせください

メンテナンスサポートパック約款

メンテナンスサポートパックのご購入申し込みは、お客様が弊社のメンテナンスサポートパック約款にご同意いただくことが条件となります。約款は購入申込書の裏面にございます。また、弊社Webよりダウンロードいただくこともできます。

http:/кΥŜŘλΙ·φōŜŐ⌉Υ Ι·yΦŐ2ΥκπκΥŜŘλΙ·κ2Ι·LJΙ·yπúŜΙ·ΥκăŜ№ØλŐŜκserviceπagreementűandŐ.pdf

メンテナンスサポートパックに関するよくあるご質問

サポートパックに関する代表的な質問を以下にまとめました。

Q1.	サポートパックは機器本体の保証期間が切れたあとに購入するものですか？
A1.	保証期間が切れた後でも購入は可能ですが、保証期間中に購入いただくことで早期割引が受けられますので、早目のご購入をお勧めいたします。
Q2.	定期保守点検は含まれるのでしょうか？
A2.	サポートパックご購入時に1回（保証期間内でのご購入は保証期間終了後）、メンテナンスサポートパック点検を実施します。
Q3.	複数年分をまとめて購入できますか？
A3.	ご購入いただけます。申し込み時に必要数をご指定下さい。
Q4.	サポート期間が終了する前に連絡はありますか？
A4.	期間終了2か月前までに弊社サービスエンジニア、もしくは販売代理店を通じてご連絡を差し上げます。
Q5.	シンプルサポートパックを購入したのですが、トータルサポートパックに変更する方法はありますか？
A5.	ありません。あらためてトータルサポートパックをご購入くださいますようお願いいたします。
Q6.	今使用している機器が故障してしまったのですが、これからサポートパックを購入することはできますか？
A6.	できません。サポートパックは、購入いただいて機器点検を行った後にサービス開始となります。お問い合わせのような場合は別途有償にて修理が完了した上で、サポートパックをご購入いただくこととなります。
Q7.	アプリケーション訪問サポートは必要ないので、料金を安くできませんか？
A7.	できません。アプリケーション訪問サポートのご利用は自由ですが、料金の変更はできません。
Q8.	修理用部品の保有期限を超えてのサポートを受けることはできますか？
A8.	弊社では修理用部品保有期限を超えてのサポートサービスを提供いたしておりません。
Q9.	譲渡された製品でサポートパックを利用して保守をすることは可能ですか？
A9.	譲渡された製品に関しては、一度サービスエンジニアがお伺いし、機器の状況を判断した上でご購入いただくこととなります。
Q10.	サポート期間の途中で解約（返金）はできますか？
A10.	できません。お申し込み時指定の期間終了までのご提供となります。