

LED ディスプレイキットモデル SupportPack

ご利用の手引き

(第 1 . 1 版)

2020 年 1 1 月

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社

パッケージの中身を確認してください。

「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」の中身は次の通りです。内容物をご確認いただくと共に、万が一不足しているものがございましたら、速やかにお買い求めの販売店までご連絡ください。

本パッケージの内容物

- ①はじめにお読みください
- ②LED ディスプレイキットモデル SupportPack のご案内
- ③LED ディスプレイキットモデル SupportPack 登録申込書

はじめに

このたびは「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」はシャープ NEC ディスプレイソリューションズ製 LED ディスプレイキットモデルの保守サービス用パッケージ商品です。本書には「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」にて提供されるサービス内容、サービス条件、およびサービス開始に必要なお客様登録の手順などを記載しています。必ずお読みいただきますようお願い申し上げます。

「ご利用の手引き」の内容に同意できることを確認ください。

同意できない場合には「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」をお買い上げ後 1 4 日以内にお買い上げいただいたご購入元にご返却ください。領収書その他購入の確証となるものとお引き換えに代金をお返しいたします。

「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」に基づく、本サービスの提供期間は、お客様が購入された「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」に応じて、3 年間、4 年間または 5 年間の 3 種類があります。なお、各期間の起算点は、対象製品の引き渡し日となります。

本サービスの有効期間中に対象製品を廃棄または譲渡された場合であっても、「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」のご購入に伴いお客様から受領したサービス料金は返還できません。また、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」1 パッケージにつきサポートを受ける事ができる数量は、本サービスの対象となる製品として構成された 1 セットが対象となります。

ご利用に関する注意事項

- 本 SupportPack のご利用は日本国内のみ有効です。但し、保守員出動による出張修理は沖縄県ならびに離島/山間部はサービスの対象外です。
- センドバック修理でご登録いただいた製品の設置場所が離島/山間部である場合、通常のセンドバックに比べ日数が掛かる事があります。
- 本サービスの開始日はお客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいた対象機器の保証開始日（引き渡し日）が起点となります。
- 登録者専用窓口へのお問い合わせは『保守完了のお知らせ』または『保守管理ラベル』に記載されている保守期間までとなります。保守期間経過後のご利用はできませんのでご注意ください。
- 出張修理に於いて下記に該当する場合、障害機器の取り外し、取り付けはお客様作業となります。
 - ・取扱説明書に記載されている設置、据付条件を満たしていない場合
 - ・標準的な工具で取外し、取付け作業ができない場合
 - ・ディスプレイの搬入、搬出経路に障害があり、搬入、搬出が困難な場合
 - ・ディスプレイ設置場所に取り外し、取り付け用の脚立、リフター等の機材が設置できない場合
 - ・ディスプレイの梱包/開梱ができる場所が確保できない場合

【重要】本サービスを受けるための登録申請をお願いします。

本サービスをお受けいただくにあたり、お客様のご連絡先や LED ディスプレイキットモデルの設置場所をご登録いただく必要があります。「LED ディスプレイキットモデル SupportPack のご案内」記載の記入例をご参考に登録申込書をご記入の上、お早めにシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンターまで、FAX でお送りください。

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンター TEL 0465-85-2349

受付時間 9:00～18:00（土・日・祝日、その他特定日を除く）

LED ディスプレイキットモデル SupportPack

このたびは「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。

「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」はシャープ NEC ディスプレイソリューションズ製 LED ディスプレイキットモデルの保守サービス用パッケージ商品です。ご開封にあたりましては、以下の事項のご確認をお願い致します。

はじめにお読みください

本紙は「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」開封前にご確認ください。

1.SupportPack の保守形態と対応モデルについて

LED ディスプレイキットモデル SupportPack

SupportPack 型番 :

保守形態 :

対応モデル :

2.サービス規約の確認について

本サービスをご利用いただくにあたり、本紙裏面のサービス規約をご確認の上、「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」をご開封ください。

3.パッケージ中身のご確認について

「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」の中身は次の通りです。内容物をご確認いただくと共に、万が一不足しているものがございましたら、速やかにお買い求めの販売店までご連絡ください。

- ①はじめにお読みください（本紙）
- ②LED ディスプレイキットモデル SupportPack のご案内
- ③LED ディスプレイキットモデル SupportPack 登録申込書

4.SupportPack の登録について

本サービスをお受けいただくにあたり、お客様のご連絡先や LED ディスプレイキットモデルの設置場所をご登録いただく必要があります。「LED ディスプレイキットモデル SupportPack のご案内」に従い、ご登録のお手続きをお願い致します。なお、ご登録できる期間は製品保証期間（二カ年）内です。保証期間を過ぎてのお申し込みは無効となりますのでご注意ください。また、サービス延長のために「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」を追加購入することはできません。

5.ご登録に関するお問合せ

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンター
TEL 0465-83-0480 FAX 0465-85-2349
受付時間 9:00~18:00（土・日・祝日、その他特定日を除く）

LED ディスプレイキットモデル SupportPack

サービス規約

本規約は、お客様にお買い求めいただいた LED ディスプレイキットモデル（以下、LED ディスプレイといいます）用の有償保守サービスプログラム（以下、LED SupportPack といいます）により、シャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社（以下、当社といいます）が提供する保守サービスの内容および提供条件を定めるものです。

LED SupportPack とは

LED SupportPack とは、当社製 LED ディスプレイに対する保守サービスをお受けいただく為の保守サービス用パッケージ商品です。なお、LED SupportPack 1 パッケージにつきサポートを受ける事ができる数量は本サービスの対象となる製品として構成された 1 セットが対象となります。

1. 対象製品

本サービスの対象となる製品は LED モジュールと LED コントローラに限定されます。また、当社所定の LED SupportPack 登録手続きにおいてお客様が登録し、かつ日本国内（一部地域を除く）に設置された当社製 LED ディスプレイに限定されます。なお、映像出力機器ならびに、画角・サイズ調整器、LED 制御用パソコンなど、LED ディスプレイと同時にご購入いただいた製品であっても本サービスによるサポートの対象外となります。

2. 登録手続きについて

本サービスをお受けいただくにあたり、お客様のご連絡先、対象製品の設置場所（以下、製品設置場所といます）その他当社所定の事項をご登録いただく必要があります。お客様には、別添の「LED SupportPack のご案内」に従い、ご登録のお手続きを行っていただくものとします。なお、ご登録いただける期間は対象となる製品の保証期間（2年間）内です。当該期間を過ぎるの手続は無効となりますのでご注意ください。また、本サービス期間満了後、サービス期間延長のために LED SupportPack を追加購入することはできませんのであらかじめご了承ください。

3. 保守管理ラベル

LED SupportPack 登録完了後、別途本サービスの対象製品であることを証とするための保守管理ラベルをお送りします。

- ①保守管理ラベルは紛失、汚損等された場合であっても再発行はいたしません。保守管理ラベルは、今後の保守サービスをお受けいただく際に必要になりますので、本体に貼り付けてご利用いただくなど、大切に保管してください。また、本ラベルが確認できない場合、本サービスを適用することが出来ないことがありますのでご注意ください。
- ②保守管理ラベルの複製や改ざんは行わないでください。万が一複製や改ざんが認められた場合は、お客様の本サービスを受ける権利は失われるものとします。なお、この場合であっても、当社は、LED SupportPack のご購入に伴いお客様から受領したサービス料金は返還いたしません。

4. 本サービスの範囲

対象製品に故障が生じ、当社に修理を要請された場合、ご購入いただいた以下のいずれかのサービスメニューに従い、対象製品に対する保守サービスをご提供いたします。

<<センドバック修理サービス>>

◇延長保証

- ・次のとおり、対象製品をお送り頂き、修理完了後、お届けします。
 - ①対象製品を所定の箱（納品時の製品梱包箱）を利用し、当社指定の修理拠点へお送りください。
 - ②修理完了後、対象製品を製品設置場所もしくはご指定の住所にお送りします。
- ・修理品の発送はお客様にてお願いします。※修理品の発送費用はお客様負担となります。
- ・対象製品の取外し、取付け、設置はお客様ご自身でお願い致します。
- ・宅配便にて修理完了品をご返却します。※修理完了品の発送費は当社が負担します。

<<出張修理サービス>>

◇定期点検付きスタンダード 1. 8m

◇定期点検付きスタンダード 3. 0m

- ・次のとおり、当社またはその委託先の技術員が製品設置場所にうかがい現地修理ならびに定期点検を実施します。
 - ①対象製品に故障が発生した場合、技術員により症状確認後、現地修理またはスペアパーツと交換することで障害を復旧します。※ただし、技術員が製品設置場所での修理が出来ないと判断した場合、対象製品を引取り、修理完了後に再設置させていただく場合があります。
 - ②定期点検は実施日をお客様とご相談のうえ 1 回/年実施します。
- ・対象製品の設置高（床面より対象製品最上部までの高さ）はお買い上げの LED Support Pack の範囲内に限ります。
- ・出張可能な時間帯は「5. 本サービスの有効期間と提供時間帯」に定めるとおりです。（ただし、当社がお客様の希望する日時に技術員の派遣が難しいと判断した場合、事前にお客様へご連絡し、別の日時を指定するものとします。）
- ・出張修理に於いて下記に該当する場合、障害機器の取り外し、取り付けはお客様作業となります。
 - ①取扱説明書に記載されている設置、据付条件を満たしていない場合
 - ②標準的な工具で取外し、取り付け作業ができない場合
 - ③ディスプレイの搬入、搬出経路に障害があり、搬入、搬出が困難な場合
 - ④ディスプレイ設置場所に取り外し、取り付け用の脚立、リフター等の機材が設置できない場合
 - ⑤ディスプレイの梱包/開梱ができる場所が確保できない場合

センドバック修理サービス、出張修理サービス共に、次のような場合に LED の画素欠点を無料で修理いたします。

種類	基準	定義
暗欠点	5 ppm 以上	RGBすべてが消灯状態になっているもの
連続欠点	1 箇所以上	3 個以上の暗欠点がつながっているもの
明欠点	1 箇所以上	RGBいずれかが点灯しっぱなしになっているもの

※以下の基準で暗欠点個数を算出します（小数点以下は切捨て）。
暗欠点基準：5ppm 以上（ppm：百万分率）とは「暗欠点個数＝総画素数×5/1,000,000」になります。

5. 本サービスの有効期間と提供時間帯

本サービスの有効期間には、お客様が購入された LED SupportPack に応じて、3年間、4年間または5年間の3種類があります。なお、各期間の起算点は、対象製品の引き渡し日となります。

サービス名	修理受付	修理対応
センドバック修理サービス	24時間 365日	月～金（8:30～17:30） ※1
出張修理サービス		週7日間（8:30～21:00） ※1

※1 年末年始（12/31、1/1～1/3）ならびに建国記念日、みどりの日、こどもの日を除く

6. 本サービスの対象外である事項

- 以下に定める事項は、本サービスによるサポートの対象外となります。
- (1) お客様による輸送、移動時の落下、衝撃等お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合
 - (2) お客様による使用上の誤り、あるいは不当な改造、修理による故障および損傷
 - (3) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧等の外部要因に起因する故障および損傷
 - (4) 高温・多湿の場所、車輛・船舶等、煙・油煙・たばこの煙・ほこりの多い場所で使用された場合に生ずる故障および損傷
 - (5) 正常なご使用状態のもとで部品が自然消耗、摩耗、劣化により故障した場合
 - (6) 本製品に接続している他の機器に起因する故障および損傷
 - (7) 消耗品（電池等）の消耗交換の部品代及びケーブル等の付属品類
 - (8) LED 素子の経年変化による劣化（明るさの変化、色の変化、明るさと色の均一性の変化）が生じた場合
- 以下は、本サービスを制限させていただく地域、およびご利用いただけない地域です。

サービス名	沖縄県全域、離島/山間部
センドバック修理	(対象) 但し、配送に時間がかかる場合があります。
出張修理	(対象外) 対象地域で本製品をご利用いただく場合、個別に保守契約をご用意しております。詳しくは、ご導入の取扱店様、もしくは NEC 担当営業へご相談ください。

7. 料金

本サービスの有効期間中に対象製品を廃棄または譲渡された場合であっても、LED SupportPack のご購入に伴いお客様から受領したサービス料金は返還できません。また、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡することはできません。

8. 修理困難な製品の取扱い

損耗、老朽化等の理由により、対象製品に修理を行っても正常な動作の確保が困難であると当社が判断した場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。

9. 本サービスの提供にかかる当社の責任

当社は、本サービスの提供により対象製品の故障、不具合等が常に修復または改善等されることを保証するものではありません。いかなる場合であっても、本サービスの提供にかかる当社の責任は、対象製品に対し、合理的な範囲で繰返し本サービスを実施することに限られるものとします。また、本サービスの提供によりお客様に損害が発生した場合、当社が賠償する損害の範囲は、お客様に生じた直接かつ通常の損害に限られるものとし、賠償額は LED SupportPack のご購入に伴いお客様から受領した料金に相当する額を上限とします。ただし、当社または技術員の故意または重大な過失による場合は、この限りではありません。

10. 交換部品の所有権

本サービスの実施により、修理のために交換された部品の所有権は、全て当社に帰属するものとします。

11. 本サービスの再委託

当社は、本サービスの全部または一部を第三者に再委託できるものとします。

12. 設置場所の移動

ご登録いただいた設置場所を変更される場合、事前にその旨を当社所定の手続によりご連絡いただく必要があります。ご連絡が無い場合、本サービスを提供できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

13. 本サービス実施に関するお客様のご協力

- 本サービスの実施にあたり、お客様には以下の協力を行っていただくものとします。
- (1) 製品設置場所への技術者または作業員の立ち入り許可
 - (2) 対象製品または媒体等に保存したデータのバックアップおよび本サービス実施後のデータの修復
 - (3) 本サービスの実施に必要となる作業スペースの提供
 - (4) 本サービスの実施に必要となる電気代の負担
 - (5) 他の製品・部品等により本サービスの実施が困難と判断された場合の当該製品・部品の取外し

14. 個人情報の利用目的

- 本サービスの提供に関連し取得したお客様の個人情報を以下の目的で利用します。
- (1) LED SupportPack 登録完了のご案内
 - (2) LED SupportPack に基づく本サービスの提供に関するご連絡と製品設置場所への訪問
 - (3) 本サービスに関するご相談・お問合せおよび製品修理・メンテナンスなどに関する連絡およびこれらに関連する業務の履行。なお、LED SupportPack の運営および本サービスの提供に関し、当社業務の一部を第三者に委託する場合、必要な範囲に限り、当該委託先に対してお客様の個人情報を提供することがあります。この場合、当該委託先は、上記に定める目的に限りお客様の個人情報を利用することがあります。

15. 秘密保持

当社は本規約の履行に関連して知り得たお客様の業務上その他の秘密を、本規約の有効期間中のみならずその終了後も第三者に漏洩しないものとします。ただし、本サービスの全部または一部を第三者に委託する場合、必要な範囲に限り、当該委託先に対してお客様の情報を提供することがあります。

16. 協議

本規約に定めのない事項、本規約条項中疑義の生じた事項および本規約の変更については別途協議のうえこれを決定します。

17. 合意管轄

本規約に関する一切の紛争については、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則

本規約は、2019年9月11日から適用いたします。

LED ディスプレイキットモデル SupportPack のご案内

このたびは「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。

本 SupportPack はシャープ NEC ディスプレイソリューションズ製 LED ディスプレイキットモデルの保守サービス用パッケージ商品です。本サービスは同封の登録申込書をお送りいただくことで登録が完了します。それ以外の手続きは不要です。

SupportPack の登録手続き

本サービスをお受けいただくにあたり、お客様のご連絡先や LED ディスプレイキットモデルの設置場所をご登録いただく必要があります。以下の記入例をご参考に登録申込書をご記入の上、お早めにシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマーサポートセンターまで、FAXでお送りください。

1.SupportPack 登録申込書をご記入いただく

- ① サービスをお受けいただくディスプレイキットモデルの型名をご記入ください。
- ② サービスをお受けいただくディスプレイキットモデルの引き渡し日をご記入ください。
- ③ ディスプレイキットモデルのご購入者をご記入ください。
- ④ 本サービスに関する弊社からのご連絡先をご記入ください。
※ ③ と同様である場合、ご記入不用です。
- ⑤ サービスをお受けいただく機器の設置場所をご記入ください。
※ ③ と同様である場合、ご記入不用です。
- ⑥ 買い求めの販売店および弊社営業担当者をご記入ください。

SNDS カスタムサポートセンター
LED ディスプレイキットモデル SupportPack 受付係 行

FAX:0465-83-0480

LEDディスプレイキットモデル SupportPack 登録申込書

必要事項(※)をご記入の上、FAXにてお申込みください

SupportPack 情報 (本保守パッケージ商品の情報です)

SupportPack パッケージ型番

個人情報の利用目的
シャープNECディスプレイソリューションズ(株)は、LEDディスプレイキットモデル SupportPack 登録申込書でご提供いただいた個人情報を以下の目的で利用します。
①LEDディスプレイキットモデル SupportPack 登録完了のご案内
②LEDディスプレイキットモデル SupportPack に基づく保守修理に関する連絡と受付場所への訪問
③サービスに関するご相談・お問合せおよび製品修理・メンテナンスなどの連絡および関連業務
ただし、LEDディスプレイキットモデル SupportPack の運営に際し、業務の一環を第三者に委託する場合必要な範囲に限り、業務委託先に対して個人情報を提供することがあります。また、業務委託先は上記に定める目的に限り個人情報を利用することがあります。

①登録製品情報 (お買い求めいただいたLEDディスプレイキットモデルの型名を記入してください)

型名(※)

②引き渡し日(※)

年 月 日

■ご購入者 (ご購入者様と連絡先、機器設置場所について記入してください)

(※)

③ご購入者様

④弊社からのご連絡先

⑤機器設置場所

(ご購入者と異なる場合のみ記入ください)

お客様名またはご法人名

〒

〒

〒

ご住所

〒

〒

〒

ご所属(部門名)

〒

〒

〒

ご担当者名

TEL

FAX

■製品ご購入先 (お買い求めの販売店、ならびに弊社営業担当者がかかる場合はご記入ください)

⑥

お問合せ窓口: シャープNECディスプレイソリューションズ(株) カスタムサポートセンター TEL:0465-85-2349
受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日、その他特定日を除く)



ご注意

ご登録できる期間は製品保証期間(二カ年)内です。保証期間を過ぎての申請は無効となりますのでご注意ください。また、サービス延長のために「LED ディスプレイキットモデル SupportPack」を追加購入することはできません。

2.登録申込書をFAXでお送りいただく

- ①ご記入いただいたLEDディスプレイキットモデルSupportPack登録申込書を以下のシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンターまでFAXでお送りください。
- ②ご登録はFAXが基本となります。郵送によるお申し込みをご希望のお客様はシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンターまでご連絡ください。

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ (カスタマ サポートセンター)

FAX 0465-83-0480

TEL 0465-85-2349

受付時間 9:00~18:00 (土・日・祝日、その他特定日を除く)

3.登録完了のお知らせがFAXで送られる

- ①お送りいただいた登録申込書をもとに登録が行われると『登録完了のお知らせ』がFAXで送られます。
- ②『登録完了のお知らせ』では、保守管理番号・ご登録者専用電話番号・保守期間をお知らせします。
(記載内容に関して誤りなど、修正が必要な場合はお手数ですが、シャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタマサポートセンターまでご連絡ください。)

4.保守管理ラベルが郵送で送られる

- ①『登録完了のお知らせ』の内容に従い、保守管理ラベルが、登録申込書へご記入いただいたご購入者様へ郵送で送られます。
- ②保守管理ラベルは、今後の保守サービスをお受けいただく際に必要になりますので、本体に貼り付けてご利用いただくなど『登録完了のお知らせ』と共に大切に保管してください。

SupportPack/保守管理ラベル

ユーザー _____

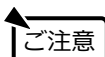
保守管理番号 _____

保守開始 _____

保守終了 _____

専用電話番号 0123-**-**** 365日24H 受付

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ株式会社



保守管理ラベルの再発行は致しません。また、本ラベルまたは登録完了のお知らせが確認できない場合、本サービスを適用することが出来ないことがありますのでご注意ください。

5.手続き完了

以上で手続き完了です。これでLEDディスプレイキットモデルの保守サービスをお受けいただけます。

保守サービスのご利用について

登録手続きが完了した LED ディスプレイキットモデルに万が一故障が発生した場合は『保守完了のお知らせ』または『保守管理ラベル』に記載されているご登録者専用電話番号へ以下の手順で保守サービスをご依頼ください。

1.ご登録の LED ディスプレイキットモデルに故障が発生したら…

ご登録者専用電話番号まで、お電話でご連絡ください

お客様のお名前、保守管理番号、故障の内容をお知らせください

ご登録内容にあわせた保守サービス対応を行います

シャープ NEC ディスプレイソリューションズ (サービスセンター)

T E L : ご登録者専用電話番号

※『保守完了のお知らせ』および『保守管理ラベル』記載

受付 : 24 時間 365 日

2.ご利用に関する注意事項

- 本 SupportPack のご利用は日本国内のみ有効です。但し、保守員出動による出張修理は沖縄県ならびに離島/山間部はサービスの対象外です。※離島/山間部対象地域につきましてはシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタムサポートセンターへご確認ください。
- センドバック修理でご登録いただいた製品の設置場所が離島/山間部である場合、通常のセンドバックに比べ日数が掛かる事があります。※離島/山間部対象地域につきましてはシャープ NEC ディスプレイソリューションズ・カスタムサポートセンターへご確認ください。
- 本サービスの開始日はお客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいた対象機器の保証開始日（引き渡し日）が起点となります。
- シャープ NEC ディスプレイソリューションズ (サービスセンター) へのお問い合わせは『保守完了のお知らせ』または『保守管理ラベル』に記載されている保守期間までとなります。保守期間経過後のご利用はできませんのでご注意ください。
- 出張修理に於いて下記に該当する場合、障害機器の取り外し、取り付けはお客様作業となります。
 - ・取扱説明書に記載されている設置、据付条件を満たしていない場合
 - ・標準的な工具で取外し、取り付け作業ができない場合
 - ・ディスプレイの搬入、搬出経路に障害があり、搬入、搬出が困難な場合
 - ・ディスプレイ設置場所に取り外し、取り付け用の脚立、リフター等の機材が設置ができない場合
 - ・ディスプレイの梱包/開梱ができる場所が確保できない場合