

# ServicePac FAQ

2ページ

サービス／購入／変更・解約について

3～5ページ

登録について

## サービス／購入／変更・解約について

Q: ServicePacを購入したいが、どの商品を購入すればよいのかわからない。

A: 対象製品リストにて購入可能な商品をご確認ください。

Q: 保証期間中であれば、どのServicePacでも購入できますか。

A: はい、ご購入いただけます。

Q: 機械の保証期間が過ぎてからServicePacの購入は可能ですか。

A: 保証期間終了後はServicePacはご購入いただけません。この場合は、保守サービス契約をご契約ください。

Q: どのような場合にServicePacの購入を中止できますか。

A: IBM営業より機械を購入された場合は、機械売買契約書に捺印いただく前であれば中止できます。ビジネス・パートナー経由で機械を購入された場合は、郵送されるご提供条件を受領後8日以内にビジネスパートナーにお申し出いただくことで可能です。

Q: 途中で解約した場合は料金は返金されますか。

A: サービスを解約された場合、お支払いされた料金は一切返金されません。（ご提供条件を参照ください）

Q: 3年のServicePacを購入しましたが、5年のServicePacに変更は可能ですか。

A: 一度ご購入いただいたServicePacは変更できません。

Q: 現在故障している機械に対しServicePacを購入できますか。

A: 故障については保証サービス範囲内で修理をお願いいたします。修理完了後、ServicePacをご購入いただけます。

Q: 機械を初期不良交換したため、シリアル番号が変更になりました。新しい機械に契約を移すことはできますか。

A: 可能です。購入元（IBM営業またはビジネス・パートナー）経由で手続きをお願いします。

Q: サービスが受けられるのはいつからですか。

A: 機械の保証開始日からご提供いたします。

Q: 保証開始日とサービスの開始日は違うのですか。

A: 同じです。機械出荷後、20日間の検収期間後から保証が始まります。

Q: ServicePacのサービス終了日はいつになりますか。

A: 機械の保証開始日から3年後、または5年後に終了します。

## 登録について

Q: 登録票の送付方法を教えてください。

A: 登録票は、必要事項をご記入の上、ServicePac登録窓口へFAXまたは郵送にて送付ください。

(送付先のFAX番号および住所につきましては、登録票をご確認ください)

なお、FAXまたは郵送以外の方法をご希望の場合には、e-mailで送付いただくことも可能です。登録票へ必要事項を記入後、PDF化し下記窓口へお送りください。

ServicePac問い合わせ窓口 (spac@jp.ibm.com)

Q: 登録可能期限とはなんですか。

A: それぞれのServicePacに設定されている登録票の受付期限のことです。

Q: 機器設置先住所が未定だが登録できますか。

A: 登録には対象機器の設置先住所の記載が必須です。機器設置先住所が決まり次第の登録をお願いいたします。

なお、機器設置先住所が未記入の場合は、登録いただけません。

Q: 登録票に記入する登録完了の連絡先にはどこを指定したらいいですか。

A: エンドユーザー様もしくは購入元の販売店を指定ください。未登録によりサービス提供ができなくなることを防ぐため、販売店を指定いただくことを推奨しております。エンドユーザー様を指定される場合は、エンドユーザー様のご担当者にて登録完了通知の管理をお願いいたします。

なお、エンドユーザー様、販売店の両方への登録完了通知はおこなっておりません。

Q: どの販売店情報を記入したらいいですか。

A: 複数の販売店を経由しServicePacを購入された場合、最終的にエンドユーザー様が購入された販売店の情報をご記入ください。また、ServicePacと対象機械の購入元が異なる場合はServicePacを購入された販売店の情報をご記入ください。

Q: 登録票1枚に複数台分をまとめて記載していいですか。

A: 機器設置先住所など共通情報に相違がない場合、共通情報は1枚にのみ記載し、余白にまとめての登録希望の旨をご記入ください。なお、マシンタイプやシリアルナンバーなど個別の情報につきましては、それぞれの登録票への記載をお願いいたします。

Q: マシンタイプやシリアルが確認できない。

A: マシンタイプ (M/TもしくはPID) やシリアルナンバー (S/N) は、通常対象機器の筐体および保証書に記載しています。筐体や保証書で確認できない場合は対象機械を購入された販売店へお問い合わせください。

Q: 保証開始日はいつの日付を記入したらいいですか。

A: <ServicePac>

原則として保証書に記載された日付をご記入ください。保証書に保証開始日の記載がない場合は、エンドユーザー様へ対象機械が納品された納品日をご記入ください。

なお、納品日を記入される場合は、登録票に納品書を添付の上、ServicePac登録窓口へ送付ください。

<MAパック>

ServicePac登録中にMAパックを購入されたお客様は、ServicePac保守満了日の翌日をご記入ください。（ServicePac保守満了日をご不明な場合は、空欄のまま送付ください）

ServicePacを未購入で保証期間中にMAパックを購入されたお客様は、対象機械の納品日をご記入ください。（納品日を記入の場合は、納品書を必ず添付ください）

Q: 登録票に納品書を添付する必要はあるのか。

A: <ServicePac>

対象機械の保証書を添付いただければ、納品書の添付は必要ありません。保証書を紛失した場合や保証書に日付の記載がない場合には、納品書を添付ください。

納品書を添付される場合は、対象機械がエンドユーザー様へ納品された日付が記載された納品書をお願いいたします。販売店発行の納品書にエンドユーザー様への納品日が記載されている場合は、販売店発行の納品書を添付ください。

保証書を添付された場合でも、納品日や保証開始日の確認が必要な場合は納品書の提出をお願いすることがあります。

<MAパック>

ServicePacをすでに登録されているお客様は、MAパック登録時に保証書や納品書の添付は必要ありません。

ServicePac未購入で保証期間中にMAパックを購入されたお客様は、保証書または納品書を必ず添付ください。

Q: 登録票に添付する保証書（納品書）を紛失してしまった。

A: 保証書や納品書を紛失された場合、以下のような納品日を確認できる書類を代替として添付ください。

- ・ 配送伝票
- ・ 検収書

Q: 登録票を送ってから何日くらいで登録は完了するのか。

A: 登録票をIBM窓口が受領後、およそ5営業日で完了します。登録が集中している場合は、それ以上かかる場合もあります、ご了承ください。

なお、登録完了後、IBMより登録完了のお知らせを送付いたします。

Q: 登録した機器設置先住所を変更したい。

A: 登録時に記入された機器設置先住所の変更は、ServicePac問い合わせ窓口に必要な事項を記入の上、e-mailでご連絡ください。

ServicePac問い合わせ窓口 (spac@jp.ibm.com)

<必要事項>

- ・ 会社名
- ・ ご担当者名
- ・ お電話番号
- ・ 対象機器のマシントイプ (M/TまたはPID)
- ・ 対象機器のシリアルナンバー (S/N)
- ・ 新しい機器設置先のご住所