

お客様各位

株式会社 リガク
サービス事業部

装置メンテナンス終了のお知らせ

拝啓 皆様におかれましては益々ご清栄の事とお慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

お客様にてご愛用頂いている弊社分析装置につきまして、弊社のサポートポリシーに基づく保守部品供給期間経過後も可能な限り修理対応を行って参りました。しかしながら近年メンテナンス用部品の調達ができない状況が増えご依頼の修理が行えない事態が増えて来ていますことから一定年数を経過した装置のメンテナンスについては修理対応を終了させて頂くこととなりました。

お客様におかれましてはご不便をお掛けいたしますが、事情をご賢察のうえご理解を賜ると共に対象装置をご使用中の場合は装置更新をご検討頂きますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 対象装置

2011年以前に納入検収完了装置

X線回折装置

RINT2000シリーズ、RINT-TTRシリーズ、Ultimaシリーズ、SmartLabシリーズ、
RINT-RAPIDシリーズ、MSFシリーズ、MultiFlexシリーズ、MiniFlexシリーズ、ATXシリーズ、
R-AXISシリーズ、Saturnシリーズ、Mercuryシリーズ、AFCシリーズ
カットン検査装置、GOXシリーズ、SAMシリーズ、F-SASシリーズ

熱分析装置

EVO-1シリーズ

蛍光X線分析装置

ZSX100シリーズ、Simultix10、Simultix12、ZSXMini、ZSXMini2、Primini、
WX300、TXRF300、TXRF-V300、TXRF3750

2. メンテナンス終了時期

2024年3月31日

弊社のサポートポリシー

1 保守部品供給期間

本装置の消耗品・保守部品の提供期間は、装置納入検収完了後(注¹)
後 10 年間を原則としています。

2 保守サービス対応期間

本装置の保守サービス対応期間は、装置納入検収完了後(注¹)
後 12 年間を原則としています。

表 サポート内容とサポート期間

サポート内容	サポート対象	サポート期間	無償/有償	
ハードウェア	弊社製品	装置納入検収完了後 10 年間	装置納入検収完了後 1 年間は、無償、以降は有償となります	
	弊社以外の部品を使用した製品、保守部品	装置納入検収完了後 10 年間 ただし、市場流通部品、または代替品が入手不可能になった場合は、弊社在庫がなくなった時点で終了とさせていただきます		
	弊社以外の製品 (注 ²)	当該メーカーのサポート期間規定による		
	消耗品	上記記載内容に準じます	有償	
	保守サービス対応	弊社製品、および、弊社以外の部品を使用した製品、保守部品	装置納入検収完了後 12 年間 ただし、保守に部品が必要な場合は、保守部品供給期間で、制限を受ける場合があります	装置納入検収完了後 1 年間は、無償、以降は有償となります
		弊社以外の製品 (注 ²)	当該メーカーのサポート期間規定によります	
ソフトウェア	バージョンアップ (注 ³)	弊社製品	装置納入検収完了後 3 年間 ただし、パーソナルコンピューター等のメンテナンス中止等によるソフトウェア動作に必要な環境 (OS・ハードウェア) 入手ができなくなった時点で終了とさせていただきます	装置納入検収完了後 1 年間は、無償、以降は有償となります
		弊社以外の製品 (注 ²)		

注¹ 原則として、装置納入時の検収試験に合格し、お客様の同意を得られた時点を、装置納入検収完了といたします。

注² パーソナルコンピューター (PC)、送水装置等が対象となります。

注³ 作成時の不具合修正等が対象となります。弊社仕様以外への修正ご希望の場合は、別途引き合い処理とさせていただきます。

免責事項

以下の場合には、無償期間内であっても、無償保守サービスの範囲外とさせていただきます。

- ① 仕様書、ユーティリティ、装置に添付されている個々の取扱説明書等に記載された使用環境の条件、または商品に添付する取扱上のご注意に反したことに起因して生じた装置の故障
- ② 装置の同梱品以外の部品、記録媒体、消耗品類の使用により生じた装置の故障、弊社指定品であっても当該部品、記録媒体、消耗品類の保管および取扱い不備に起因して生じた装置の故障
- ③ 弊社が指定するサービススタッフ以外の者が修理、加工、もしくは改造したことに起因して生じた装置の故障
- ④ お客様による装置操作上の誤り、または本装置構成機器 (OS 等のソフトウェアを含む) の仕様変更起因する障害の補修
- ⑤ 天災、地変等の不可抗力に起因して生じた装置の故障

以上