

# サポートポリシー

## 1. 本文について

このサポートポリシーは、株式会社アートファインックス RFID 東京事業部提供製品のサポートに対する基本的な考え方を示すものです。

## 2. 製品保証・サポート、免責事項について

製品に関する保証・サポートおよび免責事項については、「保証規定」及び、以下の注意事項をご確認ください。

### 注意事項

弊社は製品または製品の使用から生じた、いかなる損害（逸失利益、その他の間接損害を含む）についても責任を負わず、第三者からのまたは第三者のためになすお客様からのいかなる請求についても責任を負いません。あらかじめ御了承下さい。また、日本国内での利用にあたって電波法に定められた利用条件にてお使い下さるようお願いいたします。

電波法（等法令・規則）の改正により、無線機器の継続利用が制限される場合がございます。（法改正に伴う機器の継続利用のための対応は、保証・保守の対象外となります。）また、本製品を海外でご利用される場合は、現地の電波法などをご確認の上、関係法令、ガイドラインを遵守してください。尚、機能・性能改善のため、予告なく仕様を変更する場合がございます。量産採用やシステム利用をいただく場合には、納入仕様を特定させていただくため「製品納入仕様書」の取交しをさせていただき、指定仕様での納品をさせていただきます。

開発者支援キット（API/通信ライブラリ、プロトコル、付属アプリケーション等）の保証・サポートは、1 購入に対し 1 プロジェクト（同一拠点内）を前提としております。プロトコル仕様、API/通信ライブラリの公開・提供は、開発者支援キットを御購入頂く事で、実施しております。

## 保証・サポート概要

### 機器類

- 規定内利用状況において機能・性能を無償保証期間内において保証いたします。
- 無償保証期間中の不具合・故障につきましては、センドバックにて無償修理いたします。
- 無償保証期間終了後の不具合・故障につきましては、ご依頼により不具合・故障解析、改修・交換の見積をさせていただきます。
- 無償保証期間中、終了後とも、保証・サポートのお問い合わせは、ご購入先へをお願いいたします。
- 見積算出（不具合・故障解析）は、有償となる場合がございますので、御了解願います。

### ファームウェア

- お客様の責任によりバージョンアップの御利用を御判断願います。
- 製品情報にリリース情報を公開して参ります。

### プロトコル仕様

- 無償保証期間中、お客様の御要望により更新仕様を無償開示いたします。
- 更新情報は、製品情報にリリース情報を公開して参ります。

### 開発者支援キット付属アプリケーション

- 無償改修対応はいたしません。
- 操作方法について無償保証期間中サポート対応いたします。

## 開発者支援キット付属サンプルソース

- 無償改修対応はいたしません。
- 未変更のサンプルソースに対する実行ファイル生成について、無償保証期間中サポート対応いたします。
- 実行ファイルの機能・性能等はサポート対象外となります。
- 具体的なプログラミングについてもサポート対象外となります。

## API/通信ライブラリ

- お客様の責任によりバージョンアップ品の御利用を御判断願います。
- 更新情報は、製品情報にリリース情報を公開して参ります。
- 不具合対策でない、お客様のご要望による API の提供、仕様資料の開示は、有償(開発者支援キットの購入)となりますので、ご了解願います。

## USB ドライバ

- FTDI 社の USB ドライバを使用しております。FTDI 社の情報をご確認お願いいたします。  
<http://www.ftdichip.com/FTDrivers.htm>
- 弊社での USB ドライバの改修は行っておりません。
- USB ドライバ自体の不具合につきましては、保証対象外となります。

## 対応 OS 拡充・開発環境拡充

- 保証対象外となります。

## 3. ユーザーサポートについて

ご購入先にお問合せいただけますようお願いいたします。

以下のようなサポート依頼につきましては、有償となる場合がございます。

- システム設計やプログラミングのご依頼
- 組込設計、設置のご依頼
- 国内外の電波法や規格に関するお問合せや取得のご依頼
- IC タグの仕様、規格、アクセス方法に関するお問合せ
- サポート期間終了後のお問合せ

## 4. 生産中止時

「製品納入仕様書」の取交しをさせていただきましたお客様へは、個別にご案内をさせていただきます。(量産採用やシステム利用をいただく場合には、納入仕様を特定させていただくため「製品納入仕様書」の取交しをさせていただき、指定仕様での納品をさせていただきます。)併せて、「サポート情報」において公開いたします。

修理可能期間は、製造打ち切り後 6 年間とさせていただきます。(修理可能期間中でも、状況により、修理対応が出来なくなる場合がございます、ご了解願います。)

## 5. 本文の内容について

本文書の内容は、予告なく変更する場合があります。