

## RMA (Return Material Authorization: 障害機器の交換保証)

～ご購入の機器が故障した場合の機器交換および修理プロセスについて～

ここではポリコムをサポートサービス(プレミア、プレミアプラス、エリート)の条件と、ポリコムから販売代理店へ対するサポート内容を記載しています。

※お客様のご購入機器が、ポリコムの販売代理店が提供するサービスでサポートされている場合は、下記サービスを受けられない場合がありますので、サービス内容について、それぞれの販売代理店窓口にお問い合わせください。

### 無償修理となる対象機器

- 新規購入後の機器保証期間内の機器
- ポリコムサポートサービスの契約を締結している機器
- ポリコムが修理対応してから 90 日間以内の機器
- ポリコム保守を含んだ代理店保守契約を締結している機器

### RMA:無償の場合

ビデオ機器の保守契約サービスを締結しているお客様を対象に、無償にて機器修理、交換をいたします。

- 機器の障害切り分けの結果、ハードウェア障害と判断された場合、RMA 申請を行っていただければ、対象機器良品との交換を行います。
- RMA 申請を受理後、申請元に対し、良品を先出しにて翌営業日に発送します。
- 良品には対象の障害機器に搭載されているソフトウェアのライセンスキーとともに発送いたします。
- 良品の受取後、障害機器はポリコム倉庫へ 10 日以内に到着するよう返却をお願いします。

### RMA の申請手順

#### 1. RMA 申請書の記入

<必要記入事項>

- 申請日 および 注文書(有償の場合のみ)
- 保守・保証区分
- 代理店 / パートナー情報
- エンドユーザー情報
- 交換物品発送先情報
- システム情報
- 障害・交換修理対象機器の情報(パーツ番号、シリアル番号)
- 障害内容・障害に対する切り分け作業内容
- 機器ソフトウェアバージョン

#### 2. RMA 申請

- RMA 申請書を受付窓口: [asiassupport@polycom.com](mailto:asiassupport@polycom.com) 宛、メールにて送信してください。
- 受付締切: 営業日 午後 3 時、それ以降は翌営業日受付  
※申請内容に漏れ、誤り、確認事項がある場合は RMA 申請を受付できませんので、予め、ご了承ください。  
※事前に弊社テクニカルサポートに相談いただくことを推奨します。  
※販売代理店における切り分け担当者名の明示を推奨します。
- RMA 申請受付の確認としてポリコムより受付確認書を申請者の方にお送りします。

#### 3. 不具合品の返却

- 緊急交換の場合(良品先出しの場合)  
良品に同梱の返却用配送伝票をご利用いただき、下記ご対応の上、ご返却ください。
  1. 受付確認書の同梱
  2. 返却の不具合品外箱に RMA 番号を明記
  3. 良品発送時に同梱の書類「返却の際の注意事項」への記入および返却品への同梱
- 上記以外の場合(有償修理、OOW10 および OOW30 の場合)
  1. E-mail の受付確認表を印刷の上、返却不具合品へ同梱
  2. 良品返却期間(10 日、30 日)は、不具合品の受領確認日を開始日として起算します。

### **RMA:有償の場合**

機器ご購入後、保証期間を過ぎている機器、および無償対応となる保守契約を締結されていない機器については有償修理にて対応いたします。ご発注書と併せてRMA申請を行っていただきます。

#### <有償修理のタイプ(3種類)>

交換品発送までの期間が、当日、10日後、30日後の3種類をご用意しています。

- ① OWEE (Out of Warranty Emergency Exchange) : 良品先出し(申請受付け後当日発送)
- ② OOW10 (Out of Warranty 10days) : 対象機器の受取日から10日後に発送
- ③ OOW30 (Out of Warranty 30days) : 対象機器の受取日から30日後に発送

※交換までの期間に合わせて費用も異なります。それぞれの価格は販売代理店までお問い合わせください。

※修理後機器に搭載するソフトウェアは最新のバージョンにて返却させていただきます。

※良品出荷予定日10日後、もしくは30日後の日付が弊社倉庫の休業日(土日、祝日、年末年始休暇)の場合は翌営業日に発送させていただきます。

### **RMA 処理後の保証内容**

ポリコムをサポートサービス契約、販売代理店とのサービス契約、有償修理に関わらず、RMA 交換品発送後90日以内に機器が故障と判断された場合は、無償にて交換対応を行います。

以上