Zyxel(ザイセル) 製品

アフターサポートのご案内

Embedded Division

AVNET K.K.

Oct, 2021

AvnetのZyxel(ザイセル)製品アフターサポートについて

はじめに

この度は、ZYXEL製品の導入を検討頂きありがとうございます。
この資料はAvnetが提供するZyxel製品のアフターサポートサービスを通じ、製品を最大限有効活用していただくことを目的としたガイドです。

Avnet Confidential

製品保証について

製品保証期間中は、テクニカルサポートを通じて製品の故障と判断された場合無償交換サポートをお受けいただけます。

- AVNET出荷から起算し24ヶ月間を保証期間とし、期間中に万が一故障や不具合が発生した場合には無償にて良品に交換させていただきます。
  ※製品のご使用開始日からではありませんのでご注意ください。
  また、販売店様、お客様内での在庫期間も含まれません。
- 保証が有効期間内かは製品のシリアル番号で判別いたします。スムースなサポートが受けられるよう、予めシリアル番号の記録・管理をお願いいたします。
- 保証期間内かをご確認されたい場合、当社サポート窓口までシリアル番号をお知らせいただければ当社にてお調べいたします。
- 保証はAVNETから直接ご購入・ご調達されたお客様にのみご提供いたします。AVNET経由の販売品であっても、当社から直接ご購入でない場合は、ご購入元にお問合せください。

Avnet Confidential

シリアル番号の記録・管理をお願いします

AVNET出荷記録

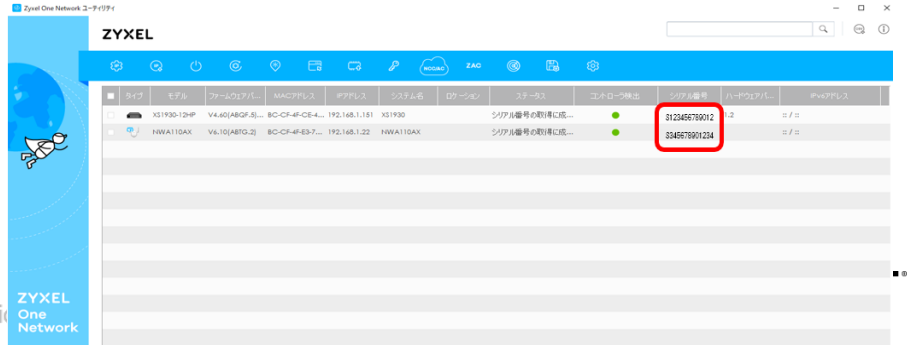
AVNETにて出荷先情報、製品シリアル番号の記録

お問合せ時にAVNETの記録と照会
保証期間内かをお調べします
*ご不明の場合はサポート窓口にお問合せください

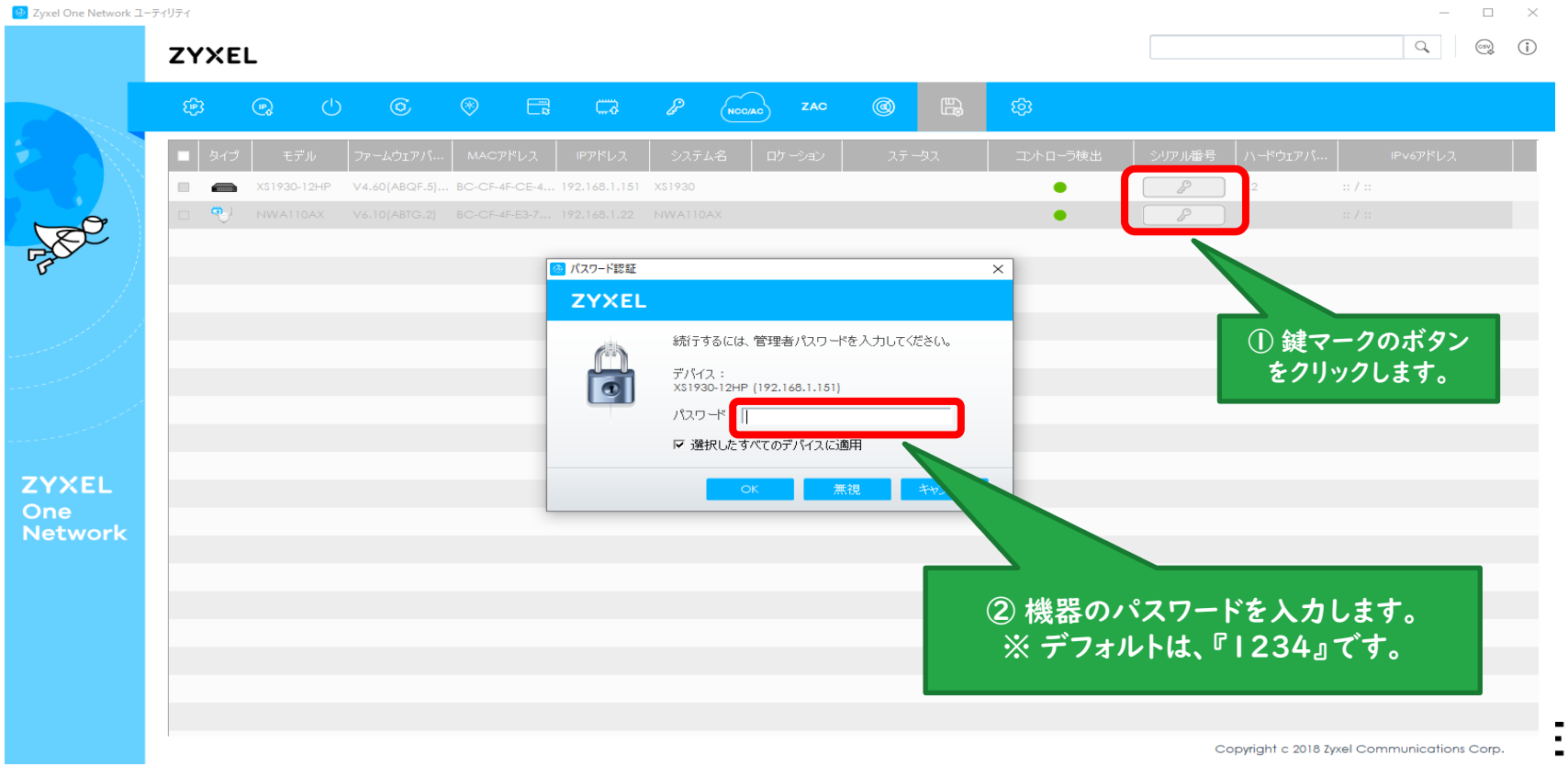
お客様の製品シリアル登録管理情報

実機から確認

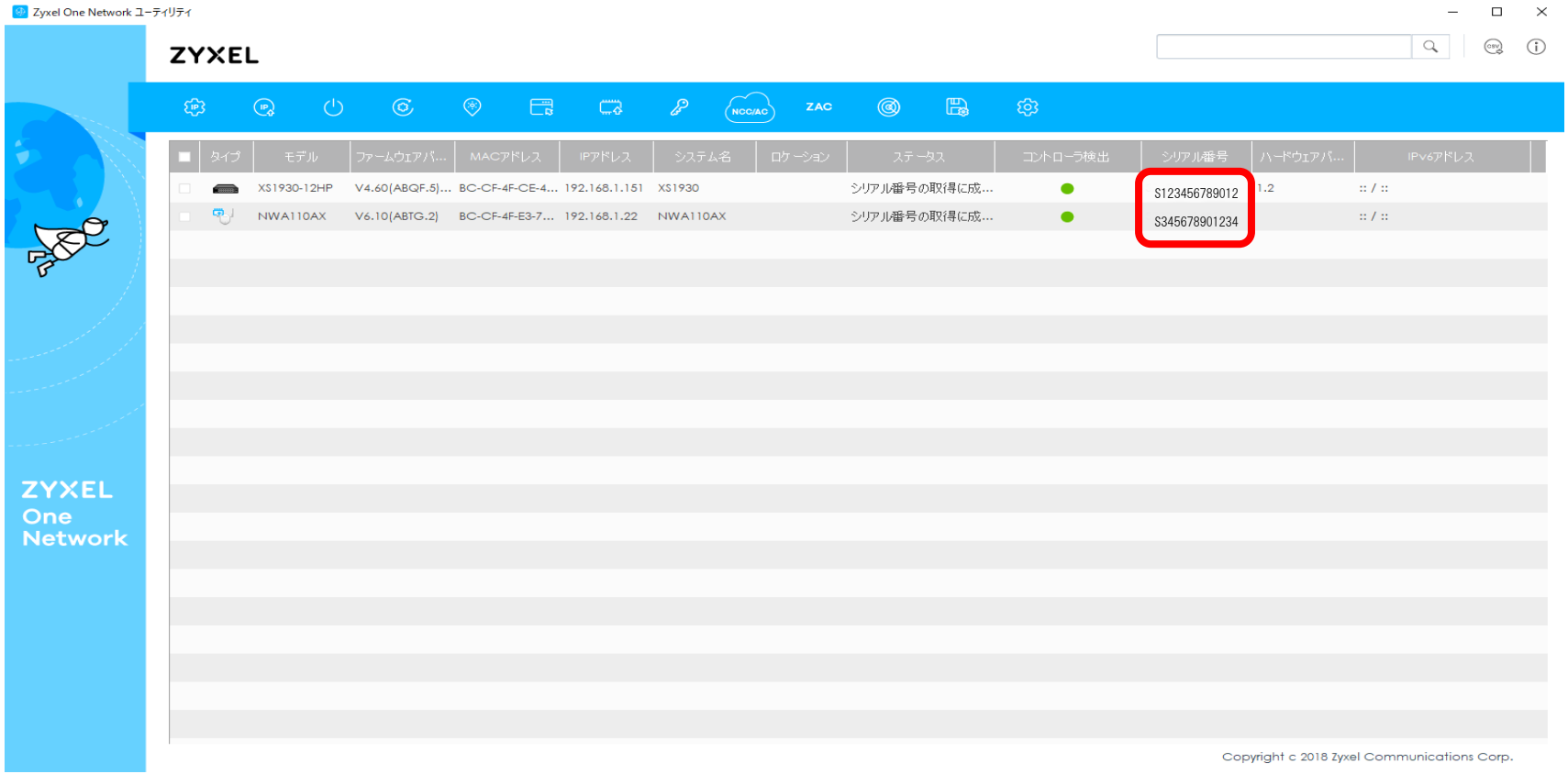
ツール管理画面から確認



シリアル番号の確認：ZYXEL One Network



シリアル番号の確認：ZYXEL One Network



シリアル番号の確認：個装箱

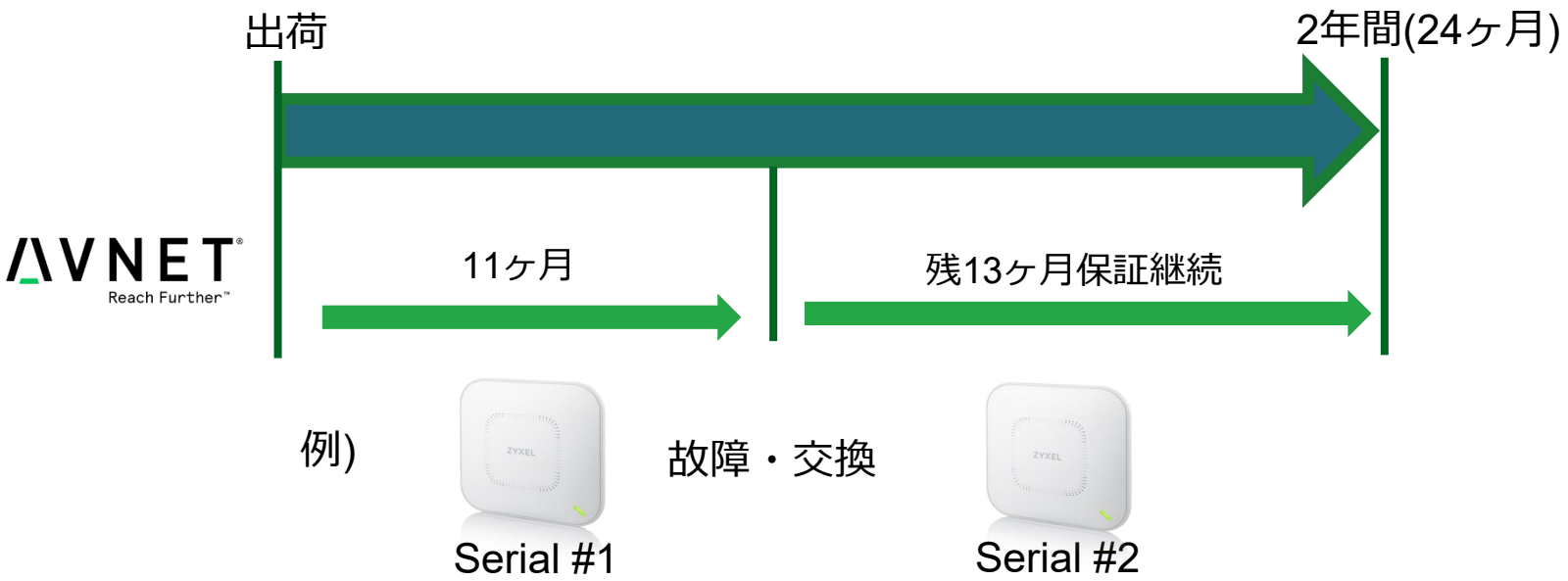
WAX510D

NWA110AX

シリアル番号の確認：個装箱

USGFLEX100

保証期間について



AVNET出荷日から起算し24ヶ月間(370日間)は保証が継続されます(リセラー様での在庫期間は含まれません)
スムースなサポート実施のため、交換品も含めたシリアル番号の履歴記録をお願いします

Avnet Confidential

テクニカルサポートサービス

テクニカルサポート

製品保証期間中(AVNET出荷から24月間)に、製品に不具合が生じお客様にて問題が解決ができない場合、テクニカルサポート窓口にサポートリクエスト(SR)をすることで、メール、または電話によるテクニカルサポートを受けることができます。

速やかな問題の切り分けと解決のため、サポート担当者からご利用環境の詳細情報のご提供をお願いする場合があります。ご提供いただけない場合は、問題の解決に時間がかかる場合がございますので、予めご了承ください。

サポートリクエストをする際に、不具合事象の詳細やログ情報などのトラブルシューティングに必要な情報を事前にご用意ください。より具体的な情報を提供して頂くことで、切り分けが容易となり、問題解決に要する時間を短縮することができます。

Avnet Confidential

AVNET

サポートリクエストにあたって

サポートリクエスト時に必要な情報をご準備ください

・機種名
・シリアル番号
・問題の内容(次ページ参照)

・ご担当者名
・会社名
・ご住所
・お電話番号
・Eメールアドレス
・AVNET 営業担当者名(おわかりになる場合)

Avnet Confidential

障害対応依頼書

ZYXEL Networks 製品に関する障害対応依頼書

ZYXEL Networks 製品に関して、購入いただいた製品で障害が発生した場合、下記に必要事項をご記入の上、下記宛に E-mail でお送りください。

※ 必須項目は必ず記載ください。

アヴネット株式会社 エンベデッド事業部 エンベデッドソリューション部 4 課

ZYXEL Networks 製品担当

E-Mail: AVNET-ZYXEL-SUPPORT@AVNET.COM

記入日	年 月 日

ユーザ様情報

製品情報 (必須)	※お使いの ZYXEL Networks 製品情報をご記入ください。		
製品名			
品番(P/N)		シリアル番号(S/N)	
ご購入日	年 月 日		
エンドユーザ情報	※ご連絡先ご記入下さい。		
連絡方法	□ E-mail □ ご希望の連絡方法を選択してください。		
貴社名		TEL	
所属部署名		E-Mail	
ご担当者氏名			
ご住所			
代理店情報	※貴社購入先の代理店情報をご記入ください。		
代理店名		TEL	
ご担当者氏名		E-Mail	

ZYXEL障害調査依頼書_Rev1.0

Avnetの技術サポートを受けるまでの流れ

avnet-zyxel-support@avnet.com

サポート窓口

・サポートリクエストの受付
・受付番号

AVNET Reach Further™

技術チーム

専門チームによる
調査・回答

メーカ
技術チーム

0120-425-586

ISR

FAE+PM

Avnet Confidential

AVNET

注意事項

テクニカルサポートに関する注意事項

Avnetによるサポートでは、製品導入後における技術支援を行うサービスを提供しております。
以下のようなお問い合わせはサポート対象外となりますので、当社担当営業または技術担当者までご相談ください。

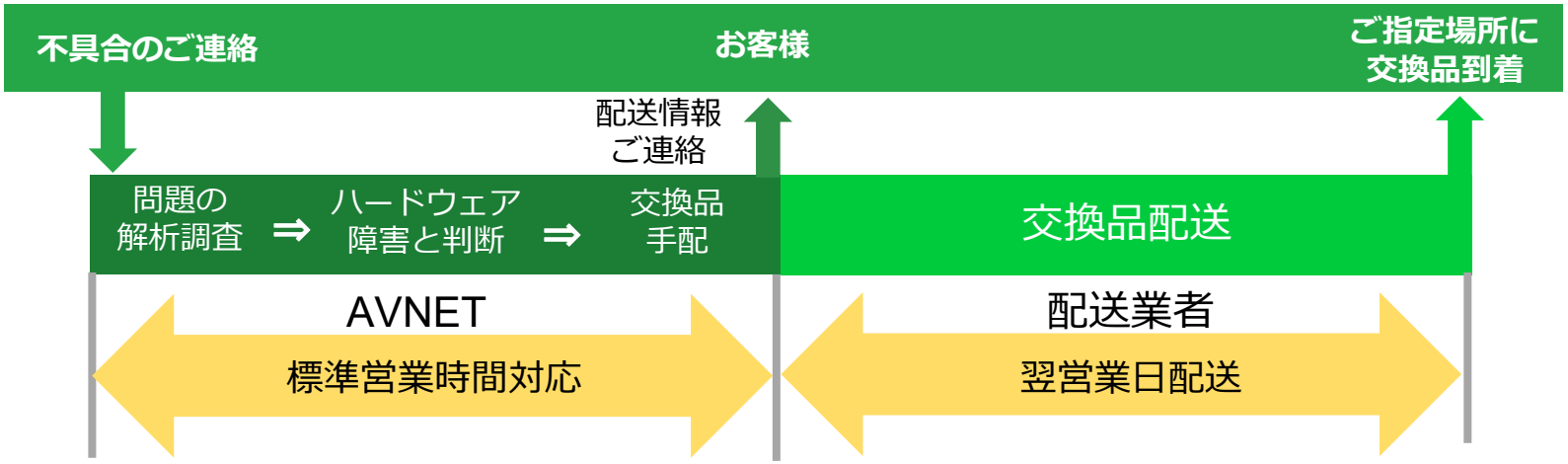
・導入作業支援やコンフィグレーション作成など
・設計や導入計画の為に必要な、製品実装や仕様確認に関するご質問

Avnet Confidential

故障品交換について

交換品の配送

AVNETテクニカルサポートによる診断の結果、障害の原因がハードウェアにあり、交換が必要と判断された場合、ご指定の場所への交換品の配送手配を行います。
配送時間は、 AVNETにて有効な確認が取れ、且つ交換が必要と判断した後、配送の手配が完了してから、発送が完了するまでの時間を表します。お客様からの連絡を受け付けてから配送が完了するまでの時間ではありませんのでご注意ください。



Avnet Confidential

交換品発送までの時間

配送手配の 受付時間・受付日	交換品手配決定から 発送までの時間
Avnetの標準営業時間 月～金曜 9:00-12:00 13:00-17:00 (土日祝日、AVNETが 定めた休日は除く)	翌営業日(NBD: Next Business Day)に発送 ※営業時間外に手配決定した場合、 翌々営業日に発送

※ AVNETが配送手配を完了するためには、営業時間内に配送に必要な情報を提供いただく必要があります。
※ 交換品の出荷前検査、ハードウェア構成の変更、インストール済みソフトウェアの有無やバージョン、種類の指定、コンフィグレーションの出荷前設定はできません。
※ 製品の販売終了日以降、交換品が故障品と同一型番ではなく後継製品のご提供となる場合があります。
※ 交換品は天候や交通事情、在庫状況等やむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。
※ 交換品の送料はAVNET負担、不具合品の返却送料はお客様負担とさせて頂きます。

Avnet Confidential

故障品の返却

交換品配送の際に、故障品返却手順の案内書を同梱しております。
案内書をご確認いただき、故障品をご返送ください。

交換品の出荷日から15営業日以内に故障品をご返却ください。

※ 交換品の送料はAVNET負担、不具合品の返却送料はお客様負担とさせて頂きます。
※返却が遅れる場合は、AVNETテクニカルサポート担当者の事前承認が必要です。
返却期日経過後も障害パーツが返却されなかった場合、返却されなかった
パーツの定価に相当する額をご請求させていただく場合があります。

Avnet Confidential

サポートの対象外となるもの・ご注意点

●ソフトウェアのバージョン、種類の指定、コンフィグレーションの出荷前設定はできません
●サポートの対象外となる事項
・導入作業支援
・障害診断や原因の特定 / 切り分けのためのエンジニアのオンサイト派遣
・不具合解析及びレポートの提出
・会議参加のための訪問
・コンフィグレーション（設定）作成
●サポートの対象外となる製品
・保証期限切れの製品
・改変・改造・分解した製品
・取り扱いを間違えた製品（メーカーによりお客様の瑕疵と判断された製品）
・自然災害などの不可抗力で破損した製品
・ZYXEL以外の製品
・ZYXELまたはAVNETが消耗品と規定する同梱品
●パーツの不具合と判断された場合、パーツのみの交換となります（ACアダプター等）

Avnet Confidential

販売終了後(End of Sales)の対応について

販売終了製品の交換対応ついて

製品はさまざまな理由から、製品ライフサイクルの終了を迎えます。市場のニーズが変化する可能性や、ネットワークテクノロジーの変化に伴って製品が進化する可能性があります。
AVNETでは、製品の販売終了後も十分な保守機の確保に努め、ご購入いただいた保証期間中の製品サポートサービスを継続いたしますが、やむなく以下のような対応となる場合があります。

- 製品販売の終了日以降、交換品が故障品と同一型番ではなく後継製品のご提供となる場合があります。

Avnet Confidential

Thank you