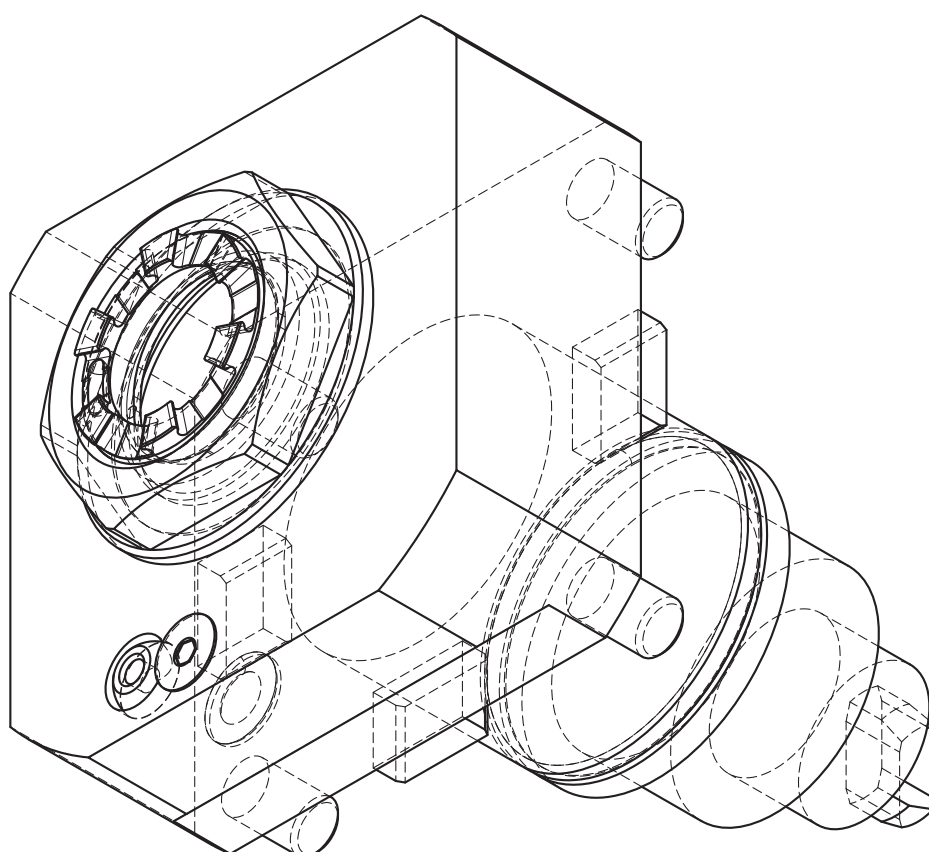




ハイマテック ツールホルダ

品質保証・修理対応 説明書



ハイマテックの品質保証

ハイマテックのツールホルダは**ご購入後 1 年間**の品質保証を行っています。
保証対象範囲かつ保証期間内の製品に問題が発生した場合、内容調査を実施します。
問題がホルダの製品品質に起因するものと判明した場合は
無償修理等の対応を行わせて頂きます。

また、ハイマテック社で有償・無償の修理を行った場合
部分的に品質保証期間が延長されます。
詳しくは「修理対応時の品質保証期間延長」の項目をご確認ください。

日本国内で修理対応等を受けるためには、
代理店へのご連絡が必要となります。
日本総代理店の **弊社 山田マシンツール㈱**までご相談ください。

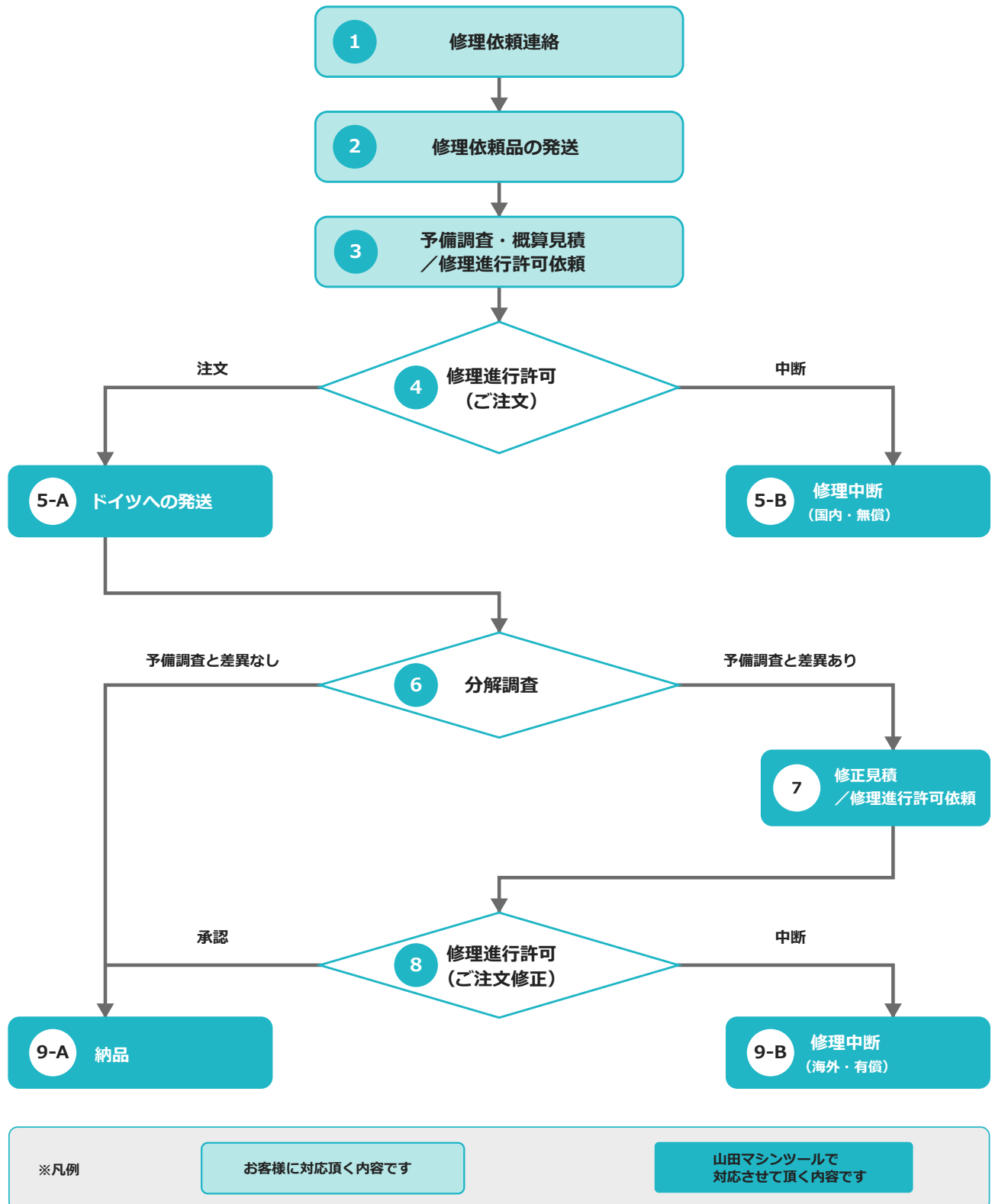
ハイマテックの修理対応

ハイマテックのツールホルダはメーカー修理を承っております。
修理対応は全てドイツのハイマテック本社で実施します。

海外での修理対応となりますが、安心してサービスをご利用いただくため、
事前にコストや納期を把握しながら修理対応を進めるための業務フローを定めています。

事項以降で具体的な手順について解説します。

修理対応フローチャート



修理対応フローチャートの解説

1 修理依頼連絡

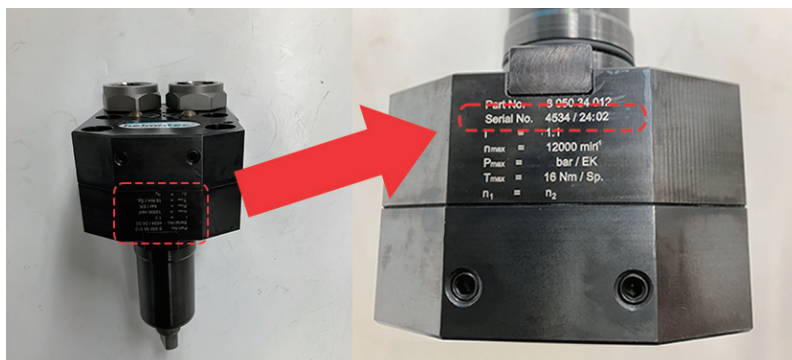
お客様対応項目

ご使用中のホルダに異常が発生した場合や、オーバーホールをご希望される場合、まずは山田マシンツールまでご連絡ください。
お問い合わせに際しては下記の情報をお伝えください。

- 対象ホルダの型番
- 対象ホルダのシリアルナンバー
- 発生している問題点の概要

弊社から対応の進め方についてご案内をいたします。
また、初期不良などの品質クレームがある場合も同様に、まずは弊社にご相談ください。

シリアルナンバーの確認方法



ハイマテックの純正品ホルダはボディなどにシリアルナンバーが記載されています。
[Serial No. OOOO / OO : OO] と記載された 8 桁の番号がシリアルナンバーとなります。

2 修理依頼品の発送

お客様対応項目

修理や品質調査を進める場合は、対象となるツールホルダを山田マシンツール本社へお送りください。
お問い合わせいただいたご担当者様と発送元が異なる場合は、
(例：お問い合わせ→販売店様、発送元→エンドユーザ様)

- 1 の修理依頼連絡を頂いたご担当者様が特定できるような書面を同梱ください。
また修理依頼・調査依頼の対象製品である旨も書面にて同梱ください。

【送り先】

山田マシンツール株式会社 機工営業部 ハイマテック修理担当宛
〒110-8575 東京都台東区台東 1-23-6
TEL 03-3834-5041

3 予備調査・概算見積 / 修理進行許可依頼

対象ホルダの受領後、弊社内で予備調査を行い、ドイツ ハイマテック社と打ち合わせを行います。

この予備調査によって修理対応可否を判断し、概算のコストと納期を算出します。

お客様には概算見積をご提示させていただきます。

この時点で修理不可の判断となった製品はお客様へご返却、もしくは弊社で破棄させていただきます。

4 修理進行許可（ご注文）

お客様対応項目

上記の御見積をご確認の上で修理の進行を希望される場合は、この時点で御注文書をご発行ください。

またコストや納期の面でご要望に合わない場合はご連絡ください。

弊社でお預かりしているホルダをご返却、もしくは破棄の対応をいたします。

5-A ドイツへの発送

御注文書の受領を確認次第、弊社からドイツのハイマテック本社へホルダ現物の発送を行います。

この工程の後に修理の中断をご依頼される場合には修理中断のコストをご請求させていただきます。

5-B 修理中断（国内・無償）

3 の御見積をご確認頂いた時点で、コストや納期の面でご要望に合わない判断された場合は無償にて修理依頼を中断いただけます。

お預かりしたホルダはご返却、もしくは弊社で破棄の対応をいたします。

この工程までは修理中断コストは請求せず、無償で対応を行います。

6 分解調査

ドイツのハイマテック社に現品が到着後、分解調査を実施します。

7 修正見積 / 修理進行許可依頼

※この工程は ③ でご提示した概算コストと ⑥ の分解検査後の実コストに大きな差異が発生した場合にのみ発生します。問題が無い場合は 9-A の納品に進みます。

ハイマテック社での分解調査の結果、予備調査で予期できなかった部品交換が発生することが判った場合、改めてコストを再計算して修正御見積を発行いたします。

8 修理実施許可

お客様対応項目

※この工程は ③ でご提示した概算コストと ⑥ の分解検査後の実コストに大きな差異が発生した場合にのみ発生します。問題が無い場合は 9-A の納品に進みます。

上記の御見積をご確認の上で修理の進行を希望される場合は、この時点で御注文書をご発行ください。
またコストや納期の面でご要望に合わない場合はご連絡ください。
弊社でお預かりしているホルダをご返却、もしくは破棄の対応をいたします。

9-A 納品

修理完了後に、メーカーの品質検査を経て出荷が行われます。
納品後の品質保証については次章の「修理対応時の品質保証期間延長」をご確認ください。

9-B 修理中断（海外・有償）

上記 ⑧ で修理の中断を希望された場合は、修理中断コストとして 5 万円前後の費用を請求させていただきます。ご希望により、対象ホルダはドイツのハイマテック社での廃却を承ります。
修理中断品の返却をご希望される場合は、分解状態での返却を承ります。
ご返却を依頼される場合は修理中断費用の他、別途国内送料も 1 式ご請求させていただきます。

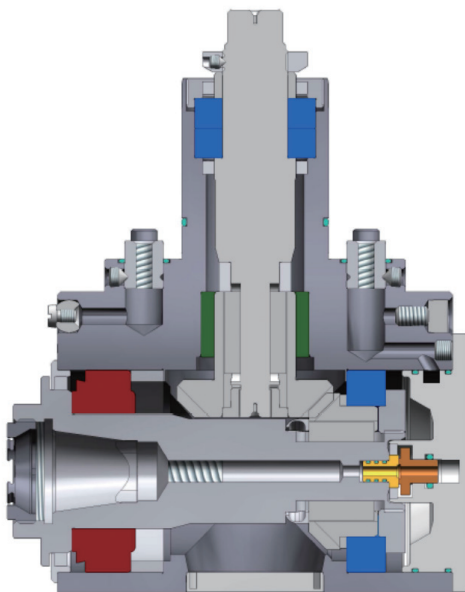
修理対応時の品質保証期間延長

ハイマテックのツールホルダはメーカー修理対応時に限り、部分的に品質保証期間が延長されます。
対象となるのは修理時に交換される部品に限定されます。

参考例

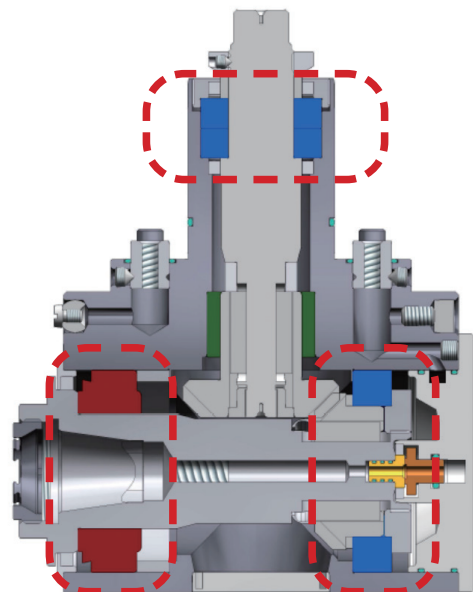
新品のツールホルダ

全てのパーツに対し購入後 1 年間品質保証



ご購入後数年に、ベアリングとシーリングの交換修理を行ったツールホルダ

ベアリングとシーリング以外のパーツは品質保証対象外



交換部品（ベアリングとシーリング）のみ修理後 1 年間品質保証追加

※修理交換して保証が延長される部品は、
ベアリング、スピンドル、ギア、シーリング等全ての構成部品となります。

※修理の正式御見積には交換対応した主要部品のみ記載します。
交換部品の詳細はツールのシリアルナンバーにて管理しております。

保証の対象範囲

購入者が手入りを怠ったことによる破損や、誤った使用による破損は保証の対象外です。
またハイマテックの許可なく改造・修理を行った場合も保証の対象外となります。

問題の報告

もし問題やツールの破損が発生した場合はハイマテックに連絡するか、もしくは調査のために
ツールを返却してください。

必要な情報

- 型番
- オーダー番号 もしくは ツールのパーツナンバー
- ツールのシリアルナンバー
- 問題の簡潔な報告

契約諸条件

詳細は heimatec 社の Web サイトで確認いただけます。
<https://heimatec.com/>

日本総代理店の山田マシンツールにご連絡ください

ハイマテック国内総代理店

山田マシンツール株式会社

〒110-8575 東京都台東区台東 1-23-6
Tel:03(3834)5041 / Fax:03(3832)6165
<https://yamada-mt.co.jp>



Process Integrator