



# Varjo社製品 保証規定書

株式会社 エルザ ジャパン  
<https://www.elsa-jp.co.jp/>

## 目次

保証期間	.....	2
保証対象となるもの	.....	2
保証対象とならないもの	.....	3
お問い合わせ・障害対応範囲	.....	4
サポート範囲とサポート期間	.....	5
修理対応・お問い合わせ方法	.....	5

改版履歴	P2242
2024/1/12	初版 (Ver.1.0)

## 保証期間

- ヘッドセットの故障・不具合が発生した際のサポートにつきましては、製品添付の保証書に定める期間内での対応とさせていただきます。
- Varjo社が提供するソフトウェアの不具合・お問合せにつきましては、弊社サポートセンターまでお問合せください。より実践的なサポート、最新のソフトウェアに更新されたトラブルシューティングにつきましては、Enterprise Pro パッケージ版をご購入いただいている方のみ対応とさせていただきます。

## 保証対象となるもの

本規定については、ヘッドセット本体もしくは付属品、あるいはその両方が対象となります。（ただしユーザーガイド等については消耗品扱いのため保証対象外とさせていただきます）

いかなる理由であっても保証書をご提示いただけない場合、または保証書に「製品名」「型番」「シリアル番号」の記載がない場合や記載内容の改竄が認められる場合には保証期間内であってもサポートをお受けいただけない場合があります。

保証書は再発行いたしませんので大切に保管してください。

なお、ヘッドセットを弊社よりご購入頂いたお客様のみが本規定の対象となります。予めご承知おき願います。

## 保証対象とならないもの

以下は本規定の適用対象外とさせていただきます。

- 中古品、または弊社認定リセラーによるものではなく再販された個体である場合。
- ソフトウェア（Varjo社製品のソフトウェアやVarjo社が提供するPCソフトウェアを含みます）
- 正規販売店以外でご購入された個体。

次に挙げる事象に起因する製品の破損または損害に関しても、本規定の適用対象外とさせていただきます。

- 事故（偶発的な物理的衝撃、液体、食品またはその他の汚染物質への暴露など）または盗難を根本原因とするもの。
- 日本国外で使用し故障や障害が発生した場合。
- 通常の使用条件に従わない状態での使用、およびその他の誤用（配慮の欠如、乱用、改造を含みます）
- 弊社が販売または Varjo社がライセンス付与していない不適切な製品との併用。
- リバースエンジニアリング
- 製品に取り込まれたウイルスまたはその他のソフトウェア問題に起因する不具合または損傷。
- 弊社およびVarjo社が承認していない外部業者が修理したことによる不具合または損傷。
- 雷、洪水、竜巻、地震、台風を含む天災による外観ダメージまたは故障。

## お問合せ・障害対応範囲

### 【お問合せに関して】

ヘッドセットが動作するまでの一般的なお問合せ、故障および障害について対応いたします。

Varjo社が提供する機能やプラグインに関する実装例ドキュメントを必要に応じて提供します。

(但しSteamVRのインストール・起動などについてはサポート範囲外とさせていただきます)

### 【障害対応に関して】

障害対応につきましては、既存の弊社設備にて対応（再現）出来る内容までとさせていただきます。

お客様にて作成された独自アプリケーションや開発ツールでのみ発生するような環境固有の問題については開発問合せとさせていただきます。別途ご案内するVarjo社担当窓口へのお問合せをお願いいたします。

機能の不具合、障害につきましては「VarjoShowcase」にて公開されているデモコンテンツにて再現できる（実装されている）範囲までとさせていただきます。

VarjoShowcase の配布先 URL:

<https://varjo.com/downloads/#showcases>

## サポート範囲とサポート期間

### 【サポート範囲】

- VarjoBaseのインストール方法から動作確認まで
- ライセンスの登録方法

### 【サポート期間】

- 無期限のソフトウェアの使用権がございます。
- 上記「サポート範囲」内容までをサポートいたします。

## 修理依頼・お問合せ方法

### 【修理依頼・お問合せ方法に関して】

ヘッドセットの修理のご依頼やお問合せにつきましては、メールもしくはお電話での対応とさせていただきます。

ご利用の現地へ出向いての修理や障害対応はおこなっておりません。

修理をご依頼いただく際は保証期間をご確認の上、下記URLから修理依頼書をダウンロードして必要事項をご記入いただき、弊社サポートセンターへメールにてご送付願います。

修理依頼書ダウンロードURL：<https://www.elsa-jp.co.jp/xpk6>

エルザ ジャパン サポートセンター

TEL：03-5765-7615

Eメール：[sup-jp@elsa-jp.co.jp](mailto:sup-jp@elsa-jp.co.jp)

受付時間：10:00～12:00、13:00～16:00

(土日祝祭日、及び弊社指定休日を除く)



株式会社 エルザ ジャパン  
2024/1/12発行  
Ver.1.0

P2242