

## サービス対応の流れ

### 1 サポート依頼

不具合のある製品名と症状をご連絡ください。

### 2 ホットライン対応

お電話にて症状の聞き取りを行い、お客様にて行っていただく操作をお知らせいたします。  
お客様にてご対応いただいても症状が改善されない場合、ホットラインにて対応を判断いたします。



### 3 訪問によるサービス対応またはパーツの発送

0120-667-465

月一金(祝除く) 9:00-18:00

#### ◆規約

DS Core上の最新版DS Core Care利用規約をご確認ください。

#### ◆点検

プライムプリントには、二年目以降、年一回の点検が含まれます。サービスエンジニアが点検項目に基づき年次点検を実施いたします。  
※点検時のサービスエンジニアの出張交通費、消耗品は有償です。

#### ◆契約期間内の無償パーツ交換

I 取扱説明書等に基づく正常な使用状態で契約期間内に故障が発生し、サービスエンジニアがパーツの交換が必要と判断した場合に適用されます。プライムプリントの場合は、デンツプライシロナ認定のサービスマンがお客様のところにお伺いし、修理を致します。この場合、修理費、パーツ代はDS Core Careの費用に含まれます。交通費は含まれませんので、別途ご請求致します。  
プライムスキャンコネクの場合、パーツの発送を行います。送料はDS Core Careの費用に含まれます。エンジニアの訪問はありません。故障パーツについては返却して戴く必要があります。

II. 以下の場合につきましては、契約期間中でも有償となりますのでご注意ください。

1. 設置後の本体移動、衝撃などお取り扱いが不適当なため(過失の場合を含む)に生じた故障・損傷の場合。
2. 火災、地震、風水害、落雷、その他の天災地変、公害、煙害、ガス害、異常電圧や指定外の電源使用等により生じた故障・損傷の場合。
3. 接続している他の機器、その他の外部要因に起因して生じた故障・損傷の場合。
4. デンツプライシロナが許諾していない正規修理業者以外による移設や改造、調整、パーツ交換などがなされたことにより生じた故障・損傷の場合。
5. 機器の点検費用(年一回の年次点検を除く)、オーバーホール費用、OSアップグレード費用。
6. お客様、また第三者による使用上の誤り(適切な使用環境に反した場所での対象機器の使用を含む)、あるいは不当な改造、修理による故障・損傷。
7. 当社以外からの購入またはインストールされたハードウェアおよびソフトウェアに起因する障害や保証環境以外での使用における障害。

※出張交通費につきましては、弊社各拠点までお問合せください。

※上記1から3の事項に関しては、アクシデント保証を適用いただくと2回まで無償です。

一般的名称: チェアサイド型歯科用コンピュータ支援設計・製造ユニット 販売名: セレック プライムスキャン AC 承認番号: 30100BZX00044000 管理医療機器 特定保守管理医療機器  
一般的名称: 歯科技工装置用コンピュータ支援設計・製造ユニット 販売名: プライムプリント 届出番号: 13B1X10236S10023 一般医療機器  
一般的名称: 歯科技工用重合装置 販売名: プライムプリントPPU 届出番号: 13B1X10236S10024 一般医療機器  
一般的名称: 歯科印象トレー用レジン 販売名: プライムプリントガイド 届出番号: 13B1X10236S10026 一般医療機器  
一般的名称: 歯科用パターンレジン 販売名: プライムプリントキャスト 届出番号: 13B1X10236S10025 一般医療機器  
一般的名称: 歯科咬合スプリント用材料 販売名: プライムプリントスプリント 届出番号: 13B1X10236S10027 一般医療機器  
一般的名称: 歯科印象トレー用レジン 販売名: プライムプリントトレー 届出番号: 13B1X10236S10028 一般医療機器  
一般的名称: 歯科用樹脂系模型材 販売名: プライムプリントモデル 届出番号: 13B1X10236S10029 一般医療機器  
一般的名称: 歯科用樹脂系模型材 販売名: プライムプリントモデルT 届出番号: 13B1X10236S10030 一般医療機器  
一般的名称: 歯科用高分子製瞬間クラウン及びブリッジ 販売名: プライムプリントテンプ 承認番号: 305AGBZX00004000 管理医療機器

## デンツプライシロナ株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座8-21-1 住友不動産汐留浜離宮ビル

www.dentsplysirona.com

#### ■各ショールーム

■ 札幌	Tel: 011-709-5800	■ 静岡	Tel: 054-653-2711
■ 盛岡	Tel: 019-604-2340	■ 名古屋	Tel: 052-251-8467
■ 仙台	Tel: 022-266-4020	■ 大阪	Tel: 06-6243-6636
■ 埼玉	Tel: 048-799-2931	■ 広島	Tel: 082-546-2301
■ 東京・銀座	Tel: 0120-461-868	■ 福岡	Tel: 092-518-1800
■ 座	Tel: 045-440-1521		

※本パンフレットに記載の内容は予告なく変更される場合があります。

※保証内容に関する、その他の詳細については営業担当者にお問い合わせください。

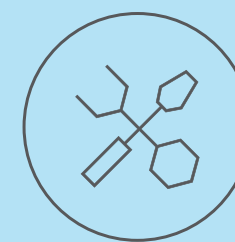
※掲載価格は2023年4月現在の価格です。

116286\_202306\_SV\_0602PD



# DS Core Care

Comprehensive service and support to uplift productivity







# DS Core Careとは

機器を保護するための包括的な技術サービスおよびサポートソリューションです。DS Coreとの接続により、予防的なデジタルサービスを実現します。安心して機器をご使用いただくためにご用意したプランです。

トラブルが発生した場合には、パーツ代、作業費をカバーいたします。  
ご加入いただくことで急な出費を抑えることができ、維持費の固定化が可能になります。  
サービスエンジニア訪問時は、出張交通費を別途ご請求させていただきます。



## DS CoreCareのサービス

 <p><b>カスタマーサポートポータルサイト</b></p> <p>ポータルサイトで製品情報やワークフロー情報をご提供いたします。</p>	 <p><b>ホットライン</b></p> <p>電話やリモートでのサポートをご提供いたします。</p>	 <p><b>ファストサービスクラリフィケーション</b></p> <p>DS Coreにデバイスを接続することで、エラー解析のための遠隔サポートや必要な場合の迅速なヘルプを受けることができます。</p>	 <p><b>スペアパーツ</b></p> <p>純正スペアパーツの迅速な供給により、ダウンタイムを最小限に抑え、追加コストの回避を可能にすることが出来ます。</p>
---	---	---	--

## 契約に関して

**加入可能期間：納品より30日以内**

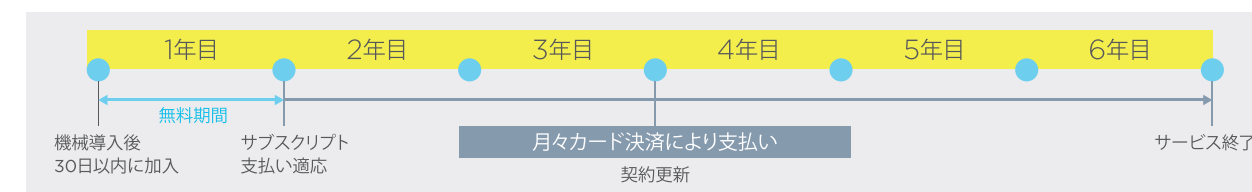
※事前にDS CoreのAccess+/Light/Standard/Advancedのいずれかの登録および機器登録が必要です。  
※機器登録後DS Core Careへの加入に2-3日要します。

**契約期間：3年 + 延長3年**

※加入後1年間は無料期間です。  
※無料期間中は途中解約が可能ですが、13か月目以降は3年目の契約終了時まで途中解約はできません。  
※一度、途中解約された機器については、DS Core Careへの再加入はできません。

**お支払い：月々クレジットカード払い**

※1年目は無料、13か月目以降クレジットカード自動引き落としとなります。





## DS Core Care for Primescan Connect

¥22,300/月(税別)

1年目のサブスクリプション料金は無料  
1年目はいつでも途中解約が可能



 <p><b>エクスプレスサービス</b></p> <p>修理が必要となった場合、診断により判断した必要なパーツを2営業日以内に配送し、お客様ご自身で交換いただけます。*</p>	 <p><b>アクシデント保証</b></p> <p>スキャナー部の予期せぬ事故や、偶発的な破損についても2回まで保証いたします。**</p>
--	--

〈保証に含まれるもの〉



〈保証に含まれないもの〉

- クリーニング用品
- カラーキャリブレーションキットなど

パーツ	作業費	配送費	アクシデント保証	点検	出張交通費	消耗品
○	-	○	○ (2回)	-	-	-

## DS Core Care for Primeprint Solution

¥16,200/月(税別)

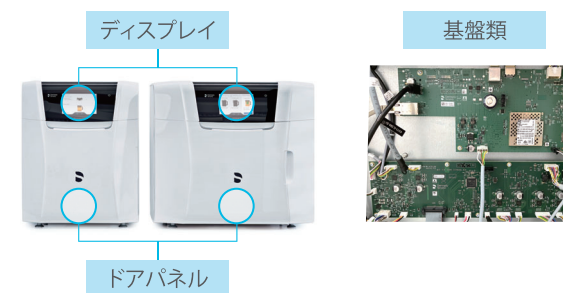
1年目のサブスクリプション料金は無料  
1年目はいつでも途中解約が可能



- プライムプリント向けのサービスでは、年一回の点検もサービスに含まれます。
- 点検サービスは初年度はなし、二年目以降年一回。
- メンテナンスキットと作業費もサービスに含まれます。

パーツ	作業費	点検	出張交通費	消耗品
○	○	○	-	-

〈保証に含まれるもの〉



● その他、モーターなど

〈保証に含まれないもの〉



● その他、メンテナンスキットなど消耗品

\*該当サービスでは、エンジニアは原則、訪問いたしません。  
パーツ交換につきましては、遠隔にて弊社エンジニアがサポートいたします。  
\*北海道、島しょ部、広島・四国以西や、当日の受付時間が14時以降などの場合は2営業日以内でのお届けはできません。  
\*\*アクシデント保証は3年間で2回の保証となります。