

返品ポリシーおよび RMA の要求

本ポリシーのご利用にあたって (お願い)

本文書は、[Meraki, LLC Return Policy and Requesting a RMA](#) の参考和訳であり、英文の原文をご検討頂く際のご参考資料として作成されたものです。訳文作成にあたっては、極力原文の内容を正確にお伝えできるよう努めました。原文と訳文の内容に差異があった場合には、原文の内容のみが効力を有するものとします。

原文 URL

<https://meraki.cisco.com/support/#policies:return>

保証期間内の返品

ハードウェアに問題がある場合は、[ダッシュボード](#)にログインして [ヘルプ (Help)] > [ヘルプ (Get help)] を選択するか、[連絡先](#) [英語] に示された電話番号を使用して Cisco Meraki サポートまでご連絡ください。

Cisco Meraki は自社の製品のサポートを提供しています。ハードウェア製品には、当該の Cisco Meraki データシートに記載されているように、1 年保証またはライフタイム保証が付いています。

返品許可 (RMA) を要求するには、[Meraki ダッシュボード上の RMA リクエスト フォーム](#) [英語] に必要事項を入力してください。RMA の要求が承認された場合、Cisco Meraki は電子メールでお客様に RMA 番号をお知らせし、返品発送ラベルを無料でお届けします。不具合品を受領してから 5 営業日以内に交換ユニットを出荷します。問題が見つからなかった場合、さらなる措置を取る前にお客様にご連絡いたします。

代替品先行手配を必要とされる場合は、Cisco Meraki テクニカル サポートまでご連絡ください。代替品先行手配をご注文いただいた場合、1 営業日以内に出荷します。

Cisco Meraki ハードウェア保証に関する追加情報については、[Cisco Meraki エンド カスタマー契約](#) [英語] を参照してください。

Meraki Now

[Meraki Now](#) サービスの対象となる Meraki 製品の交換が必要な場合は、[Meraki テクニカル サポート](#)までご連絡いただき、**Meraki Now 代替品先行手配**を要求してください。この場合、Meraki Now サービス階層と、お客様の要求により影響を受けるデバイスのシリアル番号 (SN) を必ずご記載ください。

製品トライアルの返品

製品トライアルで使用したユニットの返品をご希望の場合、製品トライアルの Web ページにアクセスして (営業担当者が提供するリンクを使用) [返品 (Returns)] タブに進み、RMA リクエスト フォームに必要事項を入力してください。トライアル ハードウェアの出荷先が米国、カナダまたは EU 加盟国の場合、返品出荷ラベルをプリントアウトして、製品を無料で Cisco Meraki に返品することもできます。

返金要求

何らかの理由で、購入した Cisco Meraki の製品にご満足いただけない場合、お客様は注文した製品を返品して、全額返金を受けることができます。ただし、すべての返品は次の基準を満たす必要があります。

1. Cisco Meraki 認定リセラー経由で、または Cisco Meraki から直接、製品を購入していること。
2. 当該製品を最初に購入した本人であること。

3. 購入日から 30 日以内に返金要求を提出すること。
4. 製品が新しい状態であり、元の包装にすべての付属品が含まれていること。

返金要求を行うには、RMA リクエスト フォームに必要事項を入力してください。

返金要求が承認された場合、Cisco Meraki は電子メールでお客様に RMA 番号をお知らせします。Meraki は、お客様への返金を受け付け、その処理を行うために、RMA 番号の発行日から 30 日以内にお客様が返品するハードウェアを受け取る必要があります。Cisco Meraki は返品された当該ユニットを受領し、点検した後に、お客様の返金処理を行います。お客様が Cisco Meraki のリセラーを通じて購入した場合、当該のリセラーが返金いたします。Cisco Meraki から直接購入した場合、通常、返品を受けてから 15 日以内に返金いたします。(クレジットカード支払いの場合、クレジットカード会社を通じクレジットカードの引落とし口座への返金いたします。その他の方法でお支払いの場合は、お客様ご指定の口座に振込送金の方法で返金いたします)。

Cisco Meraki は随時、特別返金条件を提供しています。お客様の返品が特別条件の対象となる場合、対象となる条件を RMA リクエストに記載してください。

ディストリビュータまたはリセラーを通じて購入した製品を含め、すべての返品については、Cisco Meraki に直接お問い合わせください。

出荷の準備

- ユニットをそのまま返却してください。つまり、元の製品ボックスと共に、すべての電源、アンテナ、その他のコンポーネントを返却する必要があります。
- 元の出荷ボックスと梱包材をご使用ください。これが不可能な場合、ユニットを輸送中の損傷から保護するために、パッドを入れた別の出荷ボックスを使用してください。荷箱および梱包材なしに製品を発送することはおやめください。
- 不十分な梱包によって製品が損傷した場合、その費用はお客様に請求されます。
- Cisco Meraki から電子メールで RMA 番号を受け取ったら、出荷ボックスの外側にこの RMA 番号を大きな文字で記載してください。RMA の承認を受けずに Cisco Meraki に発送された製品については処理いたしかねます。
- Cisco Meraki が RMA の要求を承認した場合、2 営業日以内に RMA 番号が記載された確認の電子メールが届きます。製品の返品先住所も同メールに記載されています。
- Cisco Meraki は保証期間内の返品の手続きにともなう先払い済の返品発送用ラベルを提供します。また、Cisco Meraki は、米国(プエルトリコを含む)、EU 加盟諸国、オーストラリア、カナダ、チリ、コロンビア、コスタリカ、エクアドル、インドネシア、日本、メキシコ、ニュージーランド、パナマ、ペルー、フィリピン、シンガポール、韓国、タイ、アラブ首長国連邦、およびイギリスの各国および地域についても、トライアル製品の返品には、先払い済の発送ラベルを提供します。その他の返品についてはお客様が自己の責任と費用で運送業者を選択していただき、Cisco Meraki まで荷物をご返送ください。その際の送料はお客様ご負担となります。Cisco Meraki はお客様に対し、返送する荷物にトラッキング番号を付け、内容物の適切な価格に対して保険をかけることをお勧めします。Cisco Meraki は、運送業者による荷物の紛失に対しては責任を負いません。