

平成27年10月13日

お客様各位

ソーリン・グループ株式会社
営業部本部長
吉田 典正

ソーリン・グループ株式会社のグローバル・サービス・ポリシー

謹啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り厚く御礼申し上げます。ソーリン・グループでは、お客様により安全に弊社の製品をご使用頂くため、全世界にて以下のようなサービス・ポリシーの下、より安全な使用環境の実現を目指しております。皆様におかれましては、何卒と理解の程お願い申し上げます。

謹白

記

■保守契約点検と、スポット点検について

製品名	製造販売	製造年月	保守契約点検	スポット点検	修理	EOS ^{*1}
スタックカート 人工心臓装置SⅢ /SC	2011年終了	2005年以前の製造	×	○	×	2018年末
		2006年～2011年製造	○		○	
スタックカート 人工心臓装置S5	2008年～		○	○	○	未定
エレクトラ	2011年終了	2005年以前の製造	×	○	×	2018年末
		2006年～2011年製造	○		○	
エクストラ	2012年～		○	○	○	未定

*1EOS：サポート終了年（End of Support）

1. 納品から7年を経過した装置の保守契約については原則締結することができませんが、スポット点検及び修理対によりご対応させていただきます。
2. 製造から10年を経過した装置は、修理してもその後の信頼性が保てないという理由により、やむを得ず保守サービスを辞退させて頂くことがあります。
※上記の1で、7年を経過しての、保守契約締結の原則締結不可、等。
3. グローバルでのサポート終了年（EOS）を規定しておりますので、そのEOSを超えての修理・点検はお受けすることができません。

※SⅢやSC、エレクトラは2018年12月末がEOSとなっております。

■オーバーホールについて

永年ご使用頂いていますと機械部品の磨耗^(注)、経年劣化により一般修理では信頼性が維持できなくなります。そのような製品は製造元のドイツ工場に送りオーバーホールにて修復します。

内容	費用概算
ドイツへの空輸／国内輸送費 主要部品費一式 作業費 出荷検査費	オーバーホール費用として人工心肺装置 1 システムあたり ：約 1,000 万円 (注) 上記交換部品は状況・仕様により変動します。

薬液付着等で劣化が著しく修復が不可能と判断したものや 修復後、信頼性が維持できないものはお断りする場合があります。また、必要な交換部品の供給がなくなり次第、オーバーホールできない可能性があります。(下記の Refurbish が日本で引用されますオーバーホール、と同じ扱いになります。)

■ お問い合わせ先

なお、ご不明な点等ございましたら、弊社担当営業、もしくはお客様専用電話番号/メールまでお問合せ下さい。お客様問合せ番号： 0120-034-911 お客様問合せ専用メール：orders.jp@sorin.com

以上