



Be Brilliant™

シグニア補聴器
スマートリペアガイド

2023年11月版

販売店様専用



+



signia

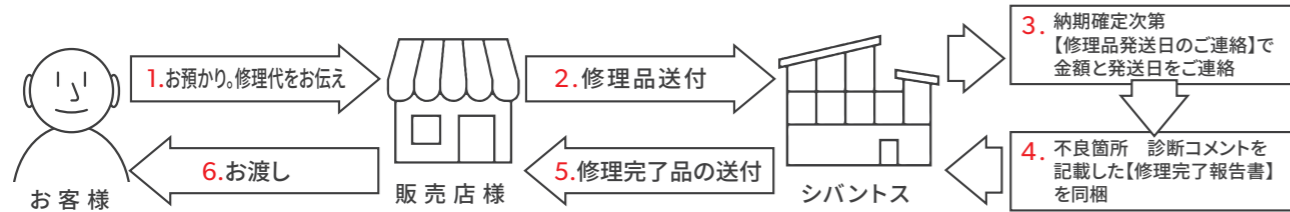
「安心」と「短納期」、そして「スマートな接客」を実現する

スマートリペア

シバントスでは、シグニア補聴器をご利用いただく消費者様と販売店様の満足度向上のために、ワンランク上の修理サービス「スマートリペア」をご提供しています。「安心定額制」の導入により、「安心」と「短納期」、そして「よりスマートな接客」を実現します。



スマートリペアの流れ



●修理に送る前に店頭で価格がわかる

だから **1 安心定額**

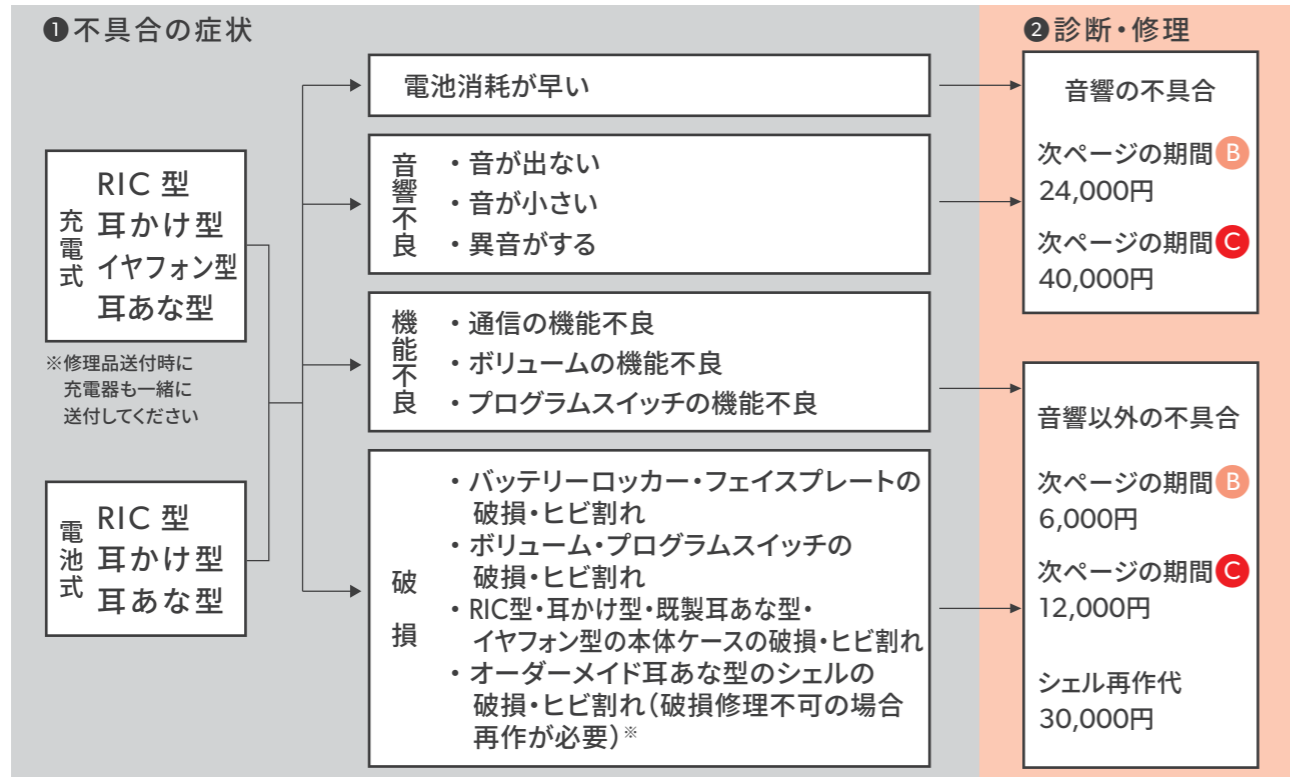
●お見積りはしないので待つ時間を削減

だから **2 短納期**

●煩わしいやりとりなし

だから **3 よりスマートな接客**

不具合見分けフロー



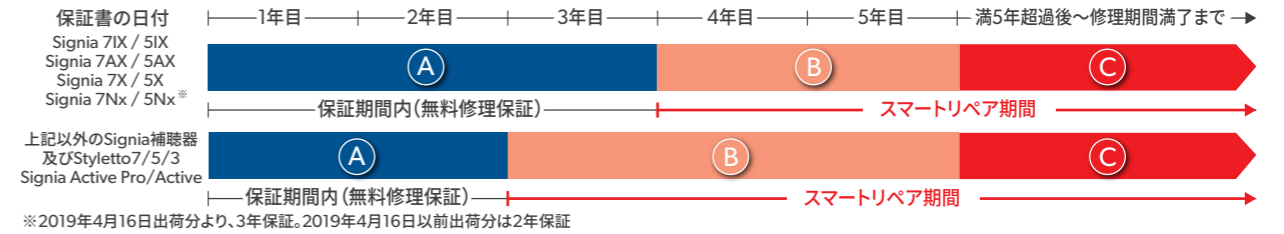
※オーダーメイド耳あな型のシェルのヒビ、破損の保証内容については、次ページの「2.シェルの再作・修正価格」をご覧ください。

破損状態によっては、修理内容が変わる場合があります

※アクセサリ・周辺機器は次ページの「4.リモコン・ConnexAir等 保証期間・修理価格一覧」をご確認ください

修理価格一覧

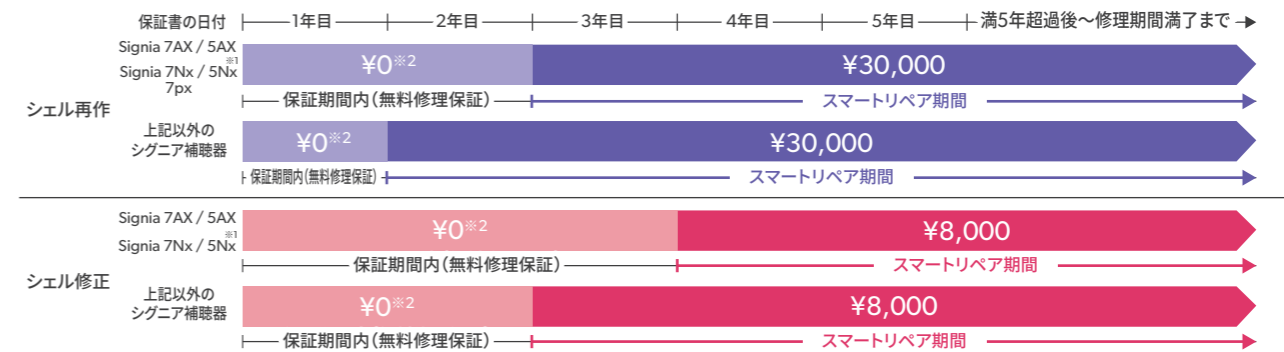
1 補聴器本体の修理価格 (RIC型、耳かけ型、耳あな型、イヤフォン型、ポケット型)



| 項目 | 修理内容 | 価格 | | |
|----------|--|-----|---------|---------|
| | | A | B | C |
| 音響の不具合 | レシーバー、アンプ、マイク、充電パックの交換 | ¥0* | ¥24,000 | ¥40,000 |
| 音響以外の不具合 | 上記以外すべて | ¥0* | ¥6,000 | ¥12,000 |
| オーバーホール | 内部部品の点検(音聴き・特性測定)・クリーニング 小部品(レシーバーチューブ・ワックスガード等)の交換 | ¥0* | ¥6,000 | ¥6,000 |

※過失などにより故障した場合は、保証対象外となります。再修理保証期間は出荷日から90日間となります

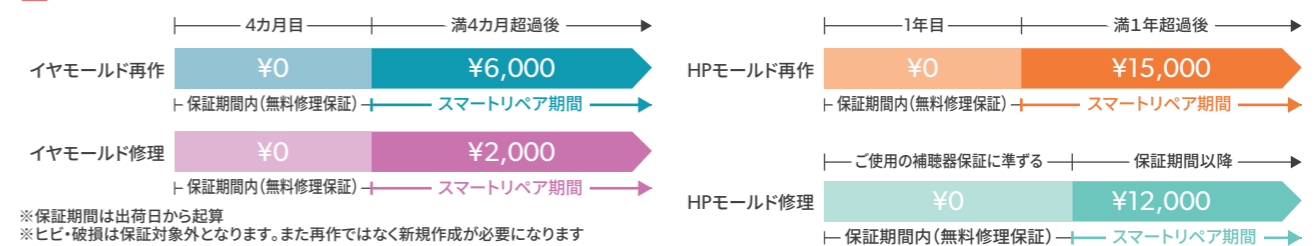
2 オーダーメイド耳あな型 シェルの再作・修正価格 ※シェルの再作や修正の場合、上記修理金額と合算する場合があります



※1 2019年4月16日出荷分より

※2 ヒビや過失などによりシェルの再作・修正が必要な場合は、保証対象外となります。再々作・再修正保証期間は出荷日から90日間となります

3 イヤフォーム・HPフォームの再作・修理価格 ※補聴器とフォーム修理の場合は、それぞれに修理代がかかります



※保証期間は出荷日から起算

※ヒビ・破損は保証対象外となります。また再作ではなく新規作成が必要になります

4 リモコン・ConnexAir等 保証期間・修理価格一覧

| 種類 | 器種名 | 無料修理保証期間 | スマートリペア期間修理価格(税込) |
|-----------|------------------------------|----------|-------------------|
| リモコン | easyPocket/Smart Remote® | 2年 | ¥15,400 |
| | easyTek boost/Smart Connect® | | ¥30,800 |
| | miniPocket | | ¥13,200 |
| アクセサリ | StreamLine TV | 1年 | ¥22,000 |
| | StreamLine Mic | | ¥38,500 |
| | TVトランスミッター | | ¥8,800 |
| 充電器 | 充電器 | 2年* | ¥28,600 |
| | ConnexxLink | | ¥44,000 |
| 機器 | ConnexxAir | 1年 | ¥44,000 |
| | NoahLinkWireless | | ¥23,100 |
| | パーフェクトドライラックス | | ¥7,150 |
| ケアソリューション | パーフェクトドライクイックエア | 3年 | ¥3,850 |
| | ドライキャップUV2 | | 2年 保証内交換のみ |

※2019年12月24日出荷分より、2年保証。2019年12月24日以前出荷分は1年保証

5 追加加工・その他の修理価格一覧

| 種類 | 項目 | 価格 | 備考 |
|------------------------|-----------------|---------|-----|
| RIC型 耳かけ型 イヤフォン型 | DEMO器修理※1 | ¥11,000 | 非課税 |
| | オーディオチューニング加工※2 | ¥6,000 | |
| | カラーケース交換※3 | ¥9,000 | |
| イヤフォン型 | 新装 | ¥9,000 | 課税 |
| | CROS送信器 | ※4 | |
| オーダーメイド 耳あな型 | シェルカラー変更※5 | ¥31,000 | 非課税 |
| | 耳垢プロテクター変更 | ¥8,000 | |
| | 名入れ後付け・変更・削除 | ¥8,800 | |
| イヤフォーム | テグス切れ | ¥2,000 | 非課税 |
| | クリックモールドアダプター交換 | ¥2,000 | |
| | エルボー交換 | ¥2,000 | |
| | ポップフィットチューブ交換 | ¥2,000 | |

※1 DEMO器修理において、RIC型補聴器のレシーバーは別途¥10,000がかかります(ミニレシーバーの料金)

※2 別途オーディオチューニング代がかかります。追加加工と通常修理を両方行う場合は合算した価格になります

※3 カラーケースを交換できない器種がありますのでご注意ください

※4 補聴器修理のスマートリペアに準じます

※5 AXは対象外となります

※本カタログ記載の金額は、特記がない場合は非課税金額です

ご依頼の流れ スマートリペア依頼書と合わせてご確認ください

Step 1

修理に出す前に下記項目のチェックをお願いします → チェックが当てはまらない場合は修理へ

チェック項目

修理満了器種ではありませんか？

シェル、イヤモールドにひびがありませんか？

•音なしや音が小さい時は

耳垢プロテクター・イヤチップが詰まっていますか？

電池の残量はありますか？

補聴器の乾燥は試しましたか？

ミニレシーバーやイヤフックを交換して音の確認はしましたか？ (BTEのみ) ※

•リモコンやスイッチ・ボリュームが機能しない時や、お知らせ音が鳴らない時は

Connexにて正しく設定されていますか？

•補聴器を読み取ることができない時は

ケーブルやコードが劣化・破損していませんか？

ご使用のConnexのバージョンは正しいですか？

※ミニレシーバーやイヤフックなどアクセサリで購入可能な部品を修理される場合は、部品の購入価格より修理代金が高くなる場合があります
※返品の際は「スマートリペア依頼書」を使用しないでください

スマートリペア依頼書の記入方法

Step 2

お客様、製品情報を記入

フリガナ ヤマダ タロウ

お名前 山田 太郎 様

器種名: Insio 7px CT TWIN 通常 支援法(福祉)

シリアルNO: 12J3456789R 左 右

保証期間内 保証期間外 再修理90日以内

- 型名・製造番号を記載してください
- 支援法修理の場合は、支援法(福祉)にチェック
- ※別途お見積りいたします
- ※支援法対象器種のみとなります

Step 3

1. 修理内容の選択

下記項目を必ずチェックの上、お送りください。
()内の項目につきましては○で囲んでください。

ご依頼内容 ※スマートリペアガイドをご参照の上、以下項目に必ず○または○を入れてご発送をお願いいたします
※確認症状について常に発生しているものは該当を塗りつぶしてください 不定期に発生する症状につきましては該当を○で囲んでください

■補聴器修理 例: 常に発生 ● 不定期に発生 ○

▼音響 アンプ・レシーバー・マイク・充電電池の不良の場合 (保証期間内は無償 / ¥24,000 / 満5年超過後~修理満了日まで ¥40,000)

音が小さい 23 歪・音割れ 22 音が時々出ない 24 ノイズ 25 充電不良 61

音なし 28 内部発振 43 読み取り不良 45 電池消費が早い 36 レシーバー断線 88

▼音響以外 上記以外の不良の場合 (保証期間内は無償 / ¥6,000 / 満5年超過後~修理満了日まで ¥12,000)

スイッチ不良 30 BTEケース不良(キズ・破損) 33 バッテリーロッカー不良(固い・ゆるい・破損) 32

ボリューム不良 31 フック不良 58 テグス切れ(コード・ループ)長さ mm 46

▼オーバーホール (保証期間内は無償 / 保証期間外 ¥6,000)

内部部品の点検(音聴き・特性測定・機能確認)・クリーニング 37

■アクセサリ修理 ※保証期間内は無償 ※アクセサリ修理は各種修理金額が異なります 価格は裏面をご参照ください

リモコン(各種金額による) 充電器(¥28,600) ケアソリューション(各種金額による) その他()

通信不良 59 充電不良 61 電源不良 63 動作不良 64 ※本体を必ずお送りください

■モールド修理 ※保証期間内は無償 ※補聴器とモールド修理の場合は、それぞれに修理代がかかります

HPモールド(¥12,000) イヤモールド(¥2,000)

音が小さい 23 音なし 28 クリックモールドアダプター交換 E2 エルボ交換 E1

レシーバー断線 88 テグス切れ 長さ mm 46 ポップフィットチューブ交換 E1

■再作・修正 ※保証期間内は無償(過失は保証対象外になります) ※再作の場合は、インプレッションも一緒にお送りください

耳あな型補聴器 再作(¥30,000) HPモールド 再作(¥15,000) イヤモールド 再作(¥6,000)

耳あな型補聴器 修正(¥8,000) HPモールド 修正(¥12,000) イヤモールド 修正(¥2,000)

シェルがきつい 15 ハウリング 21 フェイスプレート剥離 12 フェイスプレートが大きい 19

シェルがゆるい 16 音がこもる 26 シェル破損 17 ※イヤモールドのヒビ・破損は新規作成となります

シェルが大きい 34 音がひびく 27

きつい/ゆるいの場合、該当箇所を右図に記載ください。

- 音が小さいや電池消耗等「音響不良」がある場合、当てはまる症状を○で囲んでください
- ※音響以外の部品に不良があり、音にも問題がある場合は両方に○
- 音響以外の部品で「機能不良」や「破損」が生じた場合、当てはまる症状を○で囲んでください
- 問題の症状はないが、分解クリーニングを希望される場合は○で囲んでください
- シェル形状を変更、または、合わない場合は再作にチェック
- ひび割れ等の場合は修正にチェック
- ※シェルの形状や破損状況によっては、修理内容が変わる場合があります

スマートリペア依頼書

スマートリペア依頼書 2023年11月版

ご依頼日 年 月 日

※ご依頼の際には現品・保証書をお送り下さい ※修理にお送りいただく際には裏面チェック項目をご確認ください
 ※原則、一律修理金額のためお見積りはお送りしておりません
 ※Insio AXは他シリーズより+1日の納期が掛かります
 ※修理期間満了後は修理をお受けいたしかねます 右QRコードから弊社ホームページをご確認ください
 ※返品交換の際はスマートリペア依頼書を使用せずに、新規でご発注及び現品は「返品依頼書」と一緒にお送りください

シバントス株式会社

お取扱店情報

貴店名 様

貴店コード C18 ※送り状記載のコードをご記入ください(9桁)

〒 住所

TEL FAX

ご担当者名 様

直送先情報 ※上記以外の直送指定がある場合はご記入ください
※配送センター止めの場合は配送センター番号もご記載ください

〒 住所

TEL(必須)

特記事項 ※故障内容詳細等ご記入ください

お客様依頼品情報 ↑修理満了QRコード

フリガナ

お名前 様

1 器種名: 通常 支援法(福祉)

シリアルNO: 左 右

保証期間内 保証期間外 再修理90日以内

2 器種名: 同上 通常 支援法(福祉)

シリアルNO: 左 右

保証期間内 保証期間外 再修理90日以内

3 器種名: 同上 通常 支援法(福祉)

シリアルNO: 左 右

保証期間内 保証期間外 再修理90日以内

ご依頼内容 ※スマートリペアガイドをご参照の上、以下項目に必ず○または○を入れてご発送をお願いいたします
 ※確認症状について常に発生しているものは該当を塗りつぶしてください 不定期に発生する症状につきましては該当を○で囲んでください

■補聴器修理 例: 常に発生 ● 不定期に発生 ○

シバントス使用機 Re・保()・モ・イ(/)・コ・ア

▼音響 アンプ・レシーバー・マイク・充電電池の不良の場合 (保証期間内は無償 / ¥24,000 / 満5年超過後~修理満了日まで ¥40,000)

音が小さい 23 歪・音割れ 22 音が時々出ない 24 ノイズ 25 充電不良 61

音なし 28 内部発振 43 読み取り不良 45 電池消費が早い 36 レシーバー断線 88

▼音響以外 上記以外の不良の場合 (保証期間内は無償 / ¥6,000 / 満5年超過後~修理満了日まで ¥12,000)

スイッチ不良 30 BTEケース不良(キズ・破損) 33 バッテリーロッカー不良(固い・ゆるい・破損) 32

ボリューム不良 31 フック不良 58 テグス切れ(コード・ループ)長さ mm 46

▼オーバーホール (保証期間内は無償 / 保証期間外 ¥6,000)

内部部品の点検(音聴き・特性測定・機能確認)・クリーニング 37

■アクセサリ修理 ※保証期間内は無償 ※アクセサリ修理は各種修理金額が異なります 価格は裏面をご参照ください

リモコン(各種金額による) 充電器(¥28,600) ケアソリューション(各種金額による) その他()

通信不良 59 充電不良 61 電源不良 63 動作不良 64 ※本体を必ずお送りください

■モールド修理 ※保証期間内は無償 ※補聴器とモールド修理の場合は、それぞれに修理代がかかります

HPモールド(¥12,000) イヤモールド(¥2,000)

音が小さい 23 音なし 28 クリックモールドアダプター交換 E2 エルボ交換 E1

レシーバー断線 88 テグス切れ 長さ mm 46 ポップフィットチューブ交換 E1

■再作・修正 ※保証期間内は無償(過失は保証対象外になります) ※再作の場合は、インプレッションも一緒にお送りください

耳あな型補聴器 再作(¥30,000) HPモールド 再作(¥15,000) イヤモールド 再作(¥6,000)

耳あな型補聴器 修正(¥8,000) HPモールド 修正(¥12,000) イヤモールド 修正(¥2,000)

シェルがきつい 15 ハウリング 21 フェイスプレート剥離 12 フェイスプレートが大きい 19

シェルがゆるい 16 音がこもる 26 シェル破損 17 ※イヤモールドのヒビ・破損は新規作成となります

シェルが大きい 34 音がひびく 27

きつい/ゆるいの場合、該当箇所を右図に記載ください。

シバントス株式会社 〒242-0007 神奈川県大和市中央林間7-10-1三機大和ビル6F
 営業時間 9:00~17:00(日・祝日 定休日) 電話:0800-222-4133 FAX:0800-888-4133 17008062

■ Q & A

補聴器

| Question | Answer |
|---|---|
| 音響の不具合と、それ以外の不具合の両方が発生していた場合はどうなりますか？ | 音響の不具合の修理代のみとなります。 期間 B ：24,000円、期間 C ：40,000円 期間は2ページの図 1 をご参照ください。 |
| シェルの再作や修正の対応はどうなりますか？ | 再作：30,000円、修正：8,000円 スマートリペア依頼書にてご依頼いただいた項目で修理を進めさせていただきます。 修理内容を変更する場合にはご連絡いたします。 ◎ 依頼：修正 → 再作になった場合 |
| シェルの破損と、補聴器本体の修理の両方があった場合はどうなりますか？ | [シェル再作代＋修理代]の合計金額となります。 シェル再作＋期間 A ：30,000円 シェル再作＋期間 B ：36,000円 (音響以外の不具合) または 54,000円 (音響の不具合) シェル再作＋期間 C ：42,000円 (音響以外の不具合) または 70,000円 (音響の不具合) 期間は2ページの図 1 をご参照ください。 |
| 依頼内容以外の不良があった場合の修理金額はどうなりますか？ | ご依頼内容と修理内容が異なる場合にはご連絡いたします。 ※金額が変わる例…4年目のスマートリペア期間中に、オーバーホールを依頼したが、音が小さくレシーバー交換が必要だったため、オーバーホール6,000円から音響の不具合の修理24,000円に変更 |
| スマートリペアの対象外はあるのでしょうか？ | 2ページ「4.リモコン・ConnexxAir等 修理価格・保証期間一覧」 「5.追加加工・その他の修理価格一覧」をご参照ください。 |
| 見積りの連絡は来ないのでしょうか？ | お見積りの連絡はいたしません。 |
| なぜ見積りが発行されないのでしょうか？ | スマートリペアでは、修理価格を明確化することによりご依頼いただく際に修理金額がわかるため、お見積りを発行いたしません。 |
| 支援法(福祉)の修理はどうなりますか？ | 故障箇所を特定し、支援法(福祉)価格 ^{※1} にてお見積りをご連絡いたします。 スマートリペア依頼書 支援法(福祉)欄に <input checked="" type="checkbox"/> を入れてください。 支援法カタログ掲載器種が対象です。 |
| 補聴器本体の再修理、シェルの再々作・再修正の対応はどうなりますか？ | 補聴器本体の修理、シェルの再作・修正後90日間は、 無料で再修理・再々作・再修正いたします。 |
| 1年保証の補聴器はどのような対応になりますか？ | 満1年超過後がスマートリペア価格となります。 |
| 保証期間はいつまでですか？ | 例 3年保証の場合 保証期間 2021/5/1→2024/4/30まで(店舗受付時点) |
| 保証書がない場合の保証期間はどうなりますか？ | 当社の出荷日から起算いたします。 |
| シリアル番号が変わった場合、保証書は再発行されますか？ | 再発行は行っておりません。 シリアル番号は当社システムで管理され、元の保証を引き継ぎます。 |
| オーダーメイド耳あな型補聴器はシェル再作のタイミングでシェルの色を変更できますか？ | Insio Charge&Go AX以外の耳あな型はシェルの再作時、有料でカラー変更 できます。 Insio Charge&Go AXはカラーの変更ができません。シェルのカラーを変更 したい場合、新規ご注文となります。 |

※1 支援法(福祉)価格詳細については厚生労働省HP補装具費支給制度をご覧ください

| | |
|--|---|
| オーダーメイド耳あな型補聴器は左右変更 できますか？ | 対応しておりません。左右変更したい場合、新規ご注文となります。 |
| RIC用レシーバーのみの交換を行っていますか？ | 補聴器に付属する単体部品は保証期間中の方のみ対応しています。 スマートリペア依頼書・保証書・交換依頼の部品をご送付ください。 ※交換対応可能な部品 (RIC用レシーバー・耳かけ用イヤフック ポケッティオ用コード・イヤホン・オーダーメイド用バッテリーロッカー) |
| 修理の際、RIC用レシーバーの長さ変更は できますか？ | 長さ・左右変更は承っております。パワー変更は新規ご注文となります。 長さ・左右変更ご希望の場合はスマートリペア依頼書にご記載ください。 |
| 充電式耳あな型Insio Charge&Go AXの修理・ 再作は電池式とどう違いますか？ | Insio Charge&Go AXの修理・再作の納期は通常の電池式耳あな型より1日 長くなります。また、いかなる内容の修理であってもシェル再作製を伴う為、 販売店様で実施した修正等がなくなります。 |
| 耳型のデータは残っていますか？ | 耳型データの有無はシリアルNo.をお調べの上弊社カスタマーサービスに お問い合わせください。 |
| 交換部品の返却はしてもらえないのでしょうか？ | 返却はいたしません。 |
| 他店購入でも修理できますか？ | 修理満了前の器種は修理可能です。シェル再作の場合は作製時の耳型データ は使用できませんので耳型を採取いただく必要があります。 |
| 動物にかまれました。修理できますか？ | 見せていただかないと判断がつかせません。 全損と診断された場合は、修理を承ることができません。 |

HPモールド・イヤモールド

| Question | Answer |
|-----------------------------|---|
| HPモールドの保証期間はありますか？ | ご使用の補聴器の保証に準じます。 HPモールド再作は弊社出荷日から1年間です。 |
| イヤモールドの形状変更はできますか？ | 形状変更は再作で承っております。 例 カナル→スタンダード |
| 材質・ポップフィットのカラー変更はできますか？ | 材質・ポップフィットのカラー変更は承っておりません。 |
| イヤモールドが破損した場合、 再作はできますか？ | 再作では承っておりません。 新規ご注文となります。注文書と耳型をご送付ください。 ※イヤモールドの破損・ヒビ・紛失は新規ご注文となります。 |

アクセサリ

| Question | Answer |
|---------------------|---|
| 電源コードのみの交換を行っていますか？ | 行っておりません。 アクセサリの修理には本体が必要です。本体を必ず送付ください。 |

シバントス株式会社

〒242-0007 神奈川県大和市中央林間7-10-1 三機大和ビル 6F

■ 販売店様専用問合せ窓口

カスタマーサービス

✉ cs.jp@signia-hearing.com

Tel:0800-222-4133 Fax:0800-888-4133

Tel:046-409-4133 Fax:046-407-1133

※フリーコールはIP電話からはつながりません。
その場合は通常の電話番号までお問い合わせください。

営業時間 9:00-17:00 (日・祝日 定休日)



販売店様向けサイト

www.signia-pro.com/ja-jp/



販売店様向けニュースレター

www.signia-pro.com/ja-jp/service/newsletter/



SNS公式アカウント、メールマガジンの登録はこちら

www.signia.net/ja-jp/local/ja-jp/socialmedia-newsletter/



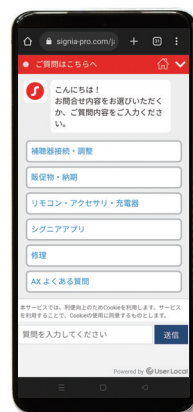
販売店様向けサイトでは、チャットボットがご質問にお答えします。



シグニア補聴器販売店様
向けサイトをアクセス



画面の右側にある
赤いタブをクリック



チャットボットが表示され
お問合せ内容を選択するか、
質問内容を入力して送信

※チャットボットはPCとスマートフォン、どちらでもご利用できます。初回販売店様向けWEBサイトにアクセスする場合、クッキー設定の関係で、「お問い合わせはこちら」のタブが表示されないことがありますが、クッキー設定で許可していただくとご利用になれます

このスマートリペアガイドの内容は2023年11月現在のものです。価格や仕様は予告なく変更されることがあります

医療機器製造販売業許可番号 14B2X00018

医療機器修理業許可番号 14BS200257

23.11.JP.17001338