

オンサイト保守サービス（延長サービス）契約条項

2020年10月15日 第2版

第1条（目的）

当社はお客様が対象製品を正常かつ円滑に使用できる様に本契約内容に従い対象製品の保守サービスを実施します。

第2条（保守・サービス方式）

1. オンサイト保守サービスの方式は、契約書に記載された「契約の要綱」に準じ、ご契約いただいた対象製品に万一故障、障害が発生した場合にお客様よりコールを頂き、当社にてオンサイト保守が必要と判断できた場合に、対象製品の設置場所へ技術員を派遣して保守サービスの提供をいたします。
2. お客様はオンサイト保守サービスを当社に依頼する際、契約書に記載してある契約番号を必ずお伝えいただくものとします。

第3条（保守・サービス範囲）

1. お客様が対象製品に添付されたマニュアル、または当社製品ページに公開されているマニュアルに記載された使用方法に則して使用している状態（以下、適正使用状態という）で、対象製品に故障や障害が生じ、かつお客様より要請を受け当社がサービスの適用範囲と判断した場合に、お客様が登録した以下のオンサイト保守サービス（以下、本保守サービスという）を提供します。
2. 本保守サービスの適用対象は、対象製品のハードウェアのみです。対象製品に記録されたデータ、OS、ソフトウェア（ファームウェアを含む）、付属品並びにオプション品は本サービスの適用対象外です。
3. お客様からの故障または障害発生のコール受付後、当社は速やかに原因の切り分けを行い、規定の作業対応時間に技術員を派遣して修復にあたります。作業により交換が必要となったHDDならびに不具合品本体は当社が回収いたします。ただし、HDD返却不要パックをご契約の場合は、交換されたHDDまたは不具合品本体の所有権はお客様に帰属するものとします。
4. 交換品は適正使用状態で発生した故障または障害に対して、免責金額内で対応いたします。
5. 本保守サービスの標準パックをご契約で、故障または障害が発生し交換となったHDDまたは製品本体に対して買取りをご希望の場合は別途見積もりをいたします。
6. 不具合HDDのすべての回収品については、当社にてデータ消去を行います。その後、ご希望のお客様に「データ消去作業完了証明書」送付いたします。

第4条（保守サービスにおける責任）

本契約における当社の負う責任は対象製品の故障に対し修理・サービスを行うことを限度とし、対象製品の故障により或いはその使用中に生じた損害に対しては一切の責任を負わないものとします。

第5条（保守サービス範囲外）

1. 下記事項について、当社は本契約内容に基づく本保守サービスの範囲に含めないものとします。
 - (1) 故障または障害発生前の予防交換。
 - (2) 通常の使用で起こり得ない原因によるもの。
 - (3) 規格外の入出力媒体及び消耗品等の使用による故障・破損したもの。
 - (4) 当社が指定する機関以外の第三者ならびにお客様による改造、分解、調整、修理、取り扱いのまちがいでより故障した場合。
 - (5) 当社が定める製品以外に接続、または組み込んで使用し、故障または破損した場合。
 - (6) 地震、火災、落雷、風水害、その他の天変地異、公害、異常電圧などの外的要因により故障した場合。
 - (7) 使用環境の範囲を超える温度、湿度、振動等により故障または障害発生した場合。
 - (8) 対象製品を購入いただいた後の輸送中、設置中に生じた衝撃、落下等により故障または障害が発生した場合。
 - (9) 日本国外に持ち出した場合による故障や障害発生、または設置場所が契約時と異なる場合。
 - (10) 海外での保守サービスおよび技術サポート。
 - (11) 対象製品、代替機の移設、撤去に関する作業及び立会い。
 - (12) お客様の要求による対象製品、代替機の改造・清掃・点検。
 - (13) お客様の要求による対象製品、代替機のデータの復旧、データ移行ならびに補償。
 - (14) 対象製品の取り扱い方法、設定、復旧、設定情報の回復、セットアップ等のサポート。
 - (15) RAID機能付き製品においてHDD交換時のリビルド完了までの立会い、RAID構成の設定作業、再構築作業。
 - (16) その他、本サービスが認められない事由が発見された場合。

第6条（お客様の費用負担とオンサイト保守便宜の提供）

1. 本保守サービスを行うために必要な費用のうち、光熱水道費、消耗品費、通信費（当社からお客様への通信に要する費用を除きます）はお客様の負担とします。
2. お客様は当社指定会社が本保守サービス作業を行う上で必要とする次の事項に対し便宜を提供するものとします。
 - (1) 設置場所への出入りの保証
 - (2) 電力、スペース、電話等消耗品の無償提供

第7条（お客様による故障情報の提供）

お客様は本保守サービスを依頼の際に当社より提供を求められた場合、対象製品の使用環境・不具合症状、または障害の状況を当社に提供しなければなりません。

第8条（保守サービス業務時間）

コール受付時間、保守サービス提供時間ならびに代替機、交換用HDDの発送時間は契約書に記載された「契約の要綱」に準じるものとします。

第9条（保守サービスの委託）

当社は自己の責任において、本業務の全部または一部について、その子会社であるロジテック INA ソリューションズ株式会社に委託できるものとします。また、同社の契約会社に保守サービスの委託をし、お客様の保守にあたるものとします。

第10条（交換部品等の所有権並びに原因解析）

1. 本保守サービスにより回収された不具合部品や、不具合製品等の所有権は当社の所有権とし、いかなる理由があっても返却は行わないものとします。また、故障原因の解析ならびにお客様への報告は行いません。
- (1) 交換した故障部品は当社の所有物となります。データの漏洩防止等の理由でお客様が買い取りを希望する場合は、有償にて販売するものとします。
- (2) HDD 返却不要パックを契約の場合、該当機器はお客様の所有とします。
尚、契約期間中に交換可能な HDD または製品本体は、その契約製品に搭載されている HDD 本数（出荷時状態）を上限とします。（例：HDD を4台搭載している製品の場合、交換 HDD は4本まで）また、上限を超過して交換が必要となる場合は、原因調査のため故障が発生している HDD または製品本体の回収が必要となる場合があります。

第11条（故障発生時の注意事項）

1. オンサイト保守サービスの場合、技術員を派遣する前に原因切り分けのためお客様より故障、障害状況の情報を提供いただくものとします。
2. 故障内容によっては、ファームウェアのバージョンアップをお願いする場合があります。その際の作業はお客様にてお願いいたします。
3. 本保守サービスに設定情報の回復は含まれておりません。お客様にて設定情報を前もって控えて頂き、代替機への設定をお願いいたします。
4. 対象製品を修理依頼するときにマイナンバークレジットが記録されていない事の確認をお願いいたします。尚、マイナンバークレジットが記録されているデータが確認できた場合は修理せず一旦ご返却します、お客様の責任においてマイナンバークレジットの消去を行い、改めて修理依頼を行うことといたします。

第12条（データの保証）

1. 当社はデータの保証は一切しないものとします。
2. データのバックアップ（他製品、記憶メディアへのコピーを意味します）は、お客様が日々行う事を基本とします。
3. 当社はプログラム・データ等の復元について一切応じないものとします。またデータに起因する派生的、付随的、間接的および精神的損害、逸失利益、（データ採取に要した諸費用、データによって得るであろう利益の損失、精神的損害など）ならびにデータ損害の補償等について当社は一切責任を負わないものとします。
4. 不具合部品や不具合製品は、当社にて自由に処分等をなすものといたします。プログラム・データ等が対象製品に保存されている場合は、修理が実施される前に、お客様の責任において全消去、あるいはデータの放棄に同意していただくものとします。

第13条（契約料金）

当社が定めた料金表に基づくものとします。尚、オンサイト保守サービスにおいて離島地域の場合は、別途交通費、宿泊費、日当の実費を申し受けるものとします。

第14条（有効期間）

1. 本契約は製品購入後2ヶ月以内に締結して下さい。
2. 本契約の有効期間は契約書に記載の「契約の要綱」に準じるものとします。
3. お客様または当社において本契約の不履行があり、相手方が催告したにもかかわらずお履行されない場合は、ただちに本契約を解除することができるものとします。
4. 保守サービス期間は最長5年間としますが、契約書に記載の契約の要綱または特約事項に記載がある場合にはその契約期間を優先いたします。
5. 契約を中断した場合再契約を行うことはできないものとします。
6. 契約期間中での他の保守サービスへの移行はできないものとします。
7. 期間満了約1か月前までに当社はお客様に対し保守サービス継続意思の確認を行い、継続の場合当社はお客様に対し継続の手続きを行います。
延長契約は契約中保守サービスの期間満了日の前日（※）までに契約を完了することとし、期間満了日を過ぎてからの延長契約は行えないものとします。
※期間満了日の前日が土日祝日、または当社休業日の場合はその前の営業日とします。

第15条（対象製品）

契約書に記載の「契約の要綱」に記載の製品とします。

第16条（協議事項）

本契約に定めない事項についてはその都度、お客様、当社が誠意をもって協議し円滑に解決を図るものとします。

第17条（免責）

1. 対象製品の故障等にて生じた直接または間接的損害、ならびに保守サービスの履行過程において生じたデータの損失、機器の設定、ソフトウェアのセットアップ等について、当社は一切の責を負わないものとします。また、代替機は工場出荷時の状態のものを提供するものとします。
2. やむを得ない事情により、当該部品の修理が不可能な場合は、契約を履行できない場合があるものとします。
3. 本保守サービスご購入後10日以内に契約書をご返送頂けない場合は、契約を履行できない場合があるものとします。
4. 本保守サービス契約締結後に契約の解約があった場合、いかなる理由であっても契約料金の返金は行わないものとします。
5. 修理交換部品代は当該製品の標準価格又は購入価格を限度とし、それを超えた金額についてはお客様のご負担となります。
6. 当社の本保守サービスの履行または不履行によりお客様に生じた逸失利益、間接損害、特別事情により生じた一切の損害について当社は責任を負わないものとします。また、当社がお客様に対して責任を負う場合にも、その責任は、直接かつ現実に被った通常の損害に限り、お客様が本サービスに対して支払われた金額を上限とします。
7. 設置場所での通信環境や電波環境（電波干渉による通信障害や通信速度低下等含む）に起因する障害による場合、当社はその責を負わないものとします。