

2020年9月1日 発行

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ように本登録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（保守サービスの方式）

1. センドバック延長保守サービスの方式は、登録書に記載された「サービス規定」に準じ、ご登録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が当社へ対象製品を送付いただき、当社にて交換が必要と判断できた場合に、交換及び修理を行い、お客様にご返却するサービスの提供をいたします。
2. お客様は対象製品を当社に発送する際、登録書のコピーを同封していただくか登録書に記載してある登録番号を明記の上、発送していただくものとします。

第3条（延長保守サービスの範囲）

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、且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センドバック延長保守サービス（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. お客様が登録した本保守サービスの期間内に故障または障害が発生した場合に、該当機器を修理センターへお送りいただき無償にて検査、修理を行い返却いたします。（修理センター到着後5営業日以内を目標といたします。※HDD搭載製品は7営業日以内） また、対象製品が工事設置済みの場合、取り外しや取り付けはお客様にて実施いただくものといたします。
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。

第4条（延長保守サービスにおける責任）

本登録における当社の負う責任は対象製品の故障に対し修理・交換を行うことを限度とし、且つ故障機の修理または工場出荷状態の交換品の提供を行うことを限度とする。対象製品の故障やはその使用中に生じた損害、代替機の設置、設定に対しては一切の責任は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、当社は本登録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（『適正使用状態』）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り故障・破損したものの。
 - (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発生した故障した場合。
 - (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、障害発生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障害発生した場合。
 - (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、または設置場所が登録時と異なる場合。
 - (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、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セットアップ、RAID構成の設定、再構築代行作業。
 - (16) その他、本保守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）

1. 本保守サービスを行うために必要な費用のうち、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. 代替機の設置と設定、および故障品の返送にかかる費用はお客様の負担とします。

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の発送時間は登録書に記載された「登録内容」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。

第11条（故障発生時の注意事項）

1. センドバック延長保守サービスの場合、故障、障害状況の原因切り分け作業はお客様にてお願いいたします。
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、マイナンバーが記録されているデータが確認できた場合に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、データによって得得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したします。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（登録料金）

当社が定めた料金表に基づくものとします。

第14条（有効期間）

1. お客様は対象製品購入後2ヶ月以内に登録して下さい。
2. 本登録の有効期間は登録書に記載の「登録内容」に準じるものとします。
3. お客様または当社において本登録の不履行があり、相手方が催告したにもかかわらずなお履行されない場合は、ただちに本登録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製品標準保証期間に加え最長2年間とします。
5. 登録を中断した場合再登録を行うことはできないものとします。
6. 登録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。

第15条（対象製品）

登録書に記載の「登録内容」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の損害、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対象製品の修理が困難な場合、当社にて選定した同等品（一部仕様異なる場合がございます）を代替機として交換する場合がありますものとします。
3. 本保守サービスご購入後10日以内に登録書をご返送頂けない場合は、登録を履行できない場合がありますものとします。
4. 本保守サービス登録後に登録の解約があった場合、いかなる理由であっても登録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。