

エレコム株式会社（以下、当社という）が製造する製品のうち、“デリバリー保守 センドバック延長保守サービス登録書”（以下、登録書）で定める対象製品をご購入された方（以下、お客様）が、デリバリー保守 センドバック延長保守サービス（以下、本保守サービス）登録書当社にご返送いただいた時点で、以下の規定が適用されることに同意したものとみなします。

保守サービス規定

1. (保守サービス範囲)

- 1) お客様が対象製品に同梱されている「はじめにお読みください」の内容に則して使用している状態（以下、『適正使用状態』）で対象製品に故障が生じ、かつお客様より要請があった場合、お客様が登録した以下の本保守サービスを提供します。尚、障害機の取り外し、および代替機、修理完了品の取り付けはお客様が行うものといたします。

イ. デリバリー保守サービス

お客様より障害発生のコール受付後、保守部品または、代替機をご指定の場所に発送いたします。障害部品または障害機と交換頂き、障害部品または障害機を返送頂きます。

※依頼時には登録書に記載してある登録番号をお伝えください。

・部品発送対応

連絡受付当日発送致します。但し、当日発送は午後 4 時連絡受付分までとなります。

月曜日～金曜日 AM9:00～12:00 PM1:00～PM5:00

但し、祝祭日・年末年始、夏季休業、当社指定休業日を除きます。

詳細は当社ホームページ参照願います。

ロ. センドバック延長保守サービス

お客様が購入した保守サービスの期間内に障害が発生した場合に障害機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。（到着後 5 営業日以内を目標）

※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、修理依頼してください。

- 2) 下記事項については、本保守サービスの範囲に含めないものとします。

イ. 障害発生前の予防交換。

ロ. 通常の使用で起こり得ない原因によるもの。

ハ. 規格外の入出力媒体及び消耗品等の使用により障害発生・破損したもの。

ニ. 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、取り扱いの間違いより障害した場合。

ホ. 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。

ヘ. 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。

ト. 使用環境の範囲を超える温度、湿度、振動等により障害発生した場合。

チ. 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、落下等により障害発生した場合。

リ. 日本国外に持ち出した場合による障害。

ヌ. 海外での本保守サービスおよび技術サポート。

ル. 対象製品、代替機の移設、撤去に関する作業及び立会い。

ヲ. お客様の要求による対象製品、代替機の改造・清掃・点検。

ワ. 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。

カ. 対象製品の取り扱い方法、設定、復旧、セットアップ等のサポート。

ヨ. 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。

3) 前項によって生じる費用はお客様が負担するものとします。

2. (登録シール) (※カメラ製品にはございません)

- 1) 本保守サービスでは、お客様の製品（ネットワークレコーダー）が対象製品であることを証するため、別途お客様に対し登録シールが送付されます。お客様は登録シールを、対象製品（ネットワークレコーダー）に貼付していただくものとします。
- 2) 当社は、いかなる理由があろうとも、登録シールの再発行をいたしません。また、登録シールの貼付されていない製品（ネットワークレコーダー）に対しては本保守サービスを提供しません。
- 3) お客様は、登録シールの改ざん、複製等をしないものとし、万一、改ざん、複製等された場合は、本保守サービスの提供を受ける権利を失うものとします。

3. (交換部品等の所有権ならびに原因解析)

本保守サービスにより、回収された障害部品や障害機等の所有権は、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、障害原因の解析ならびにお客様への報告は行いません。

4. (免責)

- 1) 対象製品の障害発生等にて生じた直接、または間接の損害、ならびに本保守サービスの履行過程において生じたデータの損失等について、当社は一切責任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となります。
- 2) 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。
- 3) やむを得ない事情により、対象製品の代替機の発送が困難な場合、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）を代替機として発送する場合があります。
- 4) 当社からお客様に登録書を発送後 10 日以内に必要事項記載済みの登録書をご返送いただけない場合は、本保守サービスを履行できない場合があります。
- 5) 本保守サービス登録後に解約があった場合、いかなる理由であっても本保守サービス料金の返金を行わないものとします。

5. (保守・サービスの委託)

当社はロジテック INAS ソリューションズ株式会社保守部品の輸送、障害機の回収を委託しお客様の保守にあたるものとします。

6. (責任)

本規定における当社の負う責任は対象製品の障害に対して、保守部品の発送又は工場出荷状態の代替機の提供と障害機の修理を行うことを限度とし、本製品の障害により、或い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を負わないものとします。

7. (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は一切、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、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、データによって得られ

た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きましては、当社は一切責任を負わないものとします。

- 4) 障害部品や障害機は、当社にて自由に処分等をなしうるものといたします。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、データの放棄に同意していただくものとします。

8. (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) 本規定の有効期間は登録書に記載の“保守サービス期間”に準じるものとします。
- 3) お客様または当社において本規定の不履行があり、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、ただちに本規定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。
- 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本保守サービスへの移行はできないものとします。

9. (協議事項)

本規定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。

ご提供いただいた個人情報は、製品の修理やお問合せなどのアフターサポート及び、お客様サービス品質向上等の目的にのみ使用いたします。また、これらの使用目的の達成に必要な範囲内で当社子会社に業務委託する場合がございますので予めご了承ください。

お客様からいただきました個人情報は、大切にお取り扱いさせていただきます。詳しくは当社ホームページに公開しているプライバシーポリシーをご参照いただきますようお願い申し上げます。