

スポット・オンサイト ご利用規約

スポット・オンサイト保守をお申し込みいただいた場合、対象製品に対する保守を下記規約に基づいて実施いたします。

下記規約にご同意いただける場合には、所定の手続きに従ってサービス開始をお申し込みください。

第 1 条 （定義）

本規約において使用される用語の定義は、以下の各号に定める通りとします。

- 「本サービス」とは、第 3 条にて定める、対象製品のサービスを弊社がお客様に対して有償にて行うことを意味します。
- 「対象製品」とは、第 2 条に定める本サービスの対象となる弊社製品を意味します。
- 「オンサイト」とは、サービスエンジニアがお客様先に訪問し、機器の入替および基本的な接続テストを行うサービスです。

第 2 条 （対象製品）

- 本サービスの対象となる「対象製品」は日本国内に設置されているものに限定します。
- スポット・オンサイト保守サービス内容に記載されている弊社製品を対象とします。

第 3 条 （本サービス内容）

弊社は、スポット・オンサイト保守サービス内容で定めるサービスをお客様に提供致します。

詳細はスポット・オンサイト保守サービス内容をご確認ください。

- 基本的に機器の交換とさせていただきます、同型番品や新品をご用意できない際は、同等機能の代替品をもって対応させていただきます場合もございます。
- 本サービスの実施時間は月曜日～金曜日の午前 9 時から午後 5 時（祝日および夏季休業期間、年末年始、弊社指定休業日を除く）となり、本サービスの電話受付日時は、月曜日～金曜日の午前 9 時から 12 時、午後 1 時から 5 時（祝日および夏季休業期間、年末年始を除く）となります。最新の情報は下記の弊社ホームページをご確認ください。(http://www.iodata.jp/iss/)
- 本サービスの一部もしくは全部の実施を弊社の選任した第三者(以下「弊社委託先」といいます。)に行わせることがありますのでご了承ください。
- 弊社は、特段の予告をすることなく、適宜本規約および別紙のサービス内容を変更することができるものとします。最新の情報は下記の弊社ホームページをご確認ください。(http://www.iodata.jp/iss/)

第 4 条 （故障情報の提供）

お客様には、本サービスご依頼の際に対象製品の使用環境・現象等の故障情報をご連絡いただきます。

第 5 条 （設置場所の整備）

お客様は、対象製品に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象製品を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

第 6 条 （適用除外）

以下に該当する場合は、本サービスの対象外とします。

ただし、弊社はその必要性が認められる場合には、お客様と別途協議のうえ実施時期、対価の金額その他必要事項を決定し、当該作業を行います。

- 不具合がお客様の過失に起因する故障または破損や対象製品の取扱説明書等に記載された使用方法に反した利用取扱による場合
- 不具合が弊社または弊社委託先以外の第三者による改造または修理による場合
- お買上げ後の輸送、移動時の落下・衝撃などお客様のお取り扱いが不適当なため生じた故障もしくは損傷
- 弊社が定める製品設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
- 取り外しが困難な部位に対象製品が取り付けられているため、サービスエンジニアの作業が出来ず、且つ、お客様の協力が得られない場合
- 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
- お客様の要求による対象製品の改造、清掃、点検
- 弊社の指定品以外の保守部材の使用、または保守部材等の保管不備のために対象製品に生じた故障の修理
- 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業
- ソフトウェアに起因する事故の調査および対象製品の修理
- 弊社が修理のために引き取った対象製品内のデータの保護
- ハードディスク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
- 不具合が地震、水害、落雷、火災、その他天災地変や外部要因等の不可抗力に起因する場合
- その他、本規約に違反していると弊社が判断する場合

第 7 条 （料金）

- 本サービス料金は、別途見積もりいたします。なお、製品ご購入後 1 年以上の場合は、基本料金と別途部品代金をいただきます。お申し込み時に、製品添付の保証書も合わせてご送付ください。
- 本サービス料金には、本規約に基づく全てのサービス費用を含んでいます。なお、設置場所が離島など本サービスを行うため弊社のサービスエンジニアが船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合には、別途料金（実費相当）を請求させていただきます。
- お客様のご都合や過失に起因して不具合品を回収できない場合等の送料はお客様負担とさせていただきます。

第 8 条 （有効期間）

- 本サービスの実施可能期間は、対象製品のご購入から最大 5 年間となります。対象製品がご購入から 5 年を超えて使用されている場合、原則として本サービスは実施できません。
- 対象製品が老朽化し正常な稼動維持が本サービスの実施によっても不可能であると弊社が判断した場合には、お客様と弊社の間で別途協議の上、当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。

第 9 条 （プログラム・データのバックアップ等）

- プログラム・データのバックアップについて
本サービスをお受けになるまでに、必要に応じて、プログラム・データのバックアップを行ってください。弊社は修復作業開始後においては、プログラム・データ等の復元については応じられません。また、これによりお客様あるいは第三者に何らかの損害が発生しても弊社は一切の責任を負いません。

- 不具合部品や不具合製品は回収させていただきます。不具合製品回収後においては、弊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には、修復作業前に、お客様の責任において、全て消去してください。

第 10 条 （交換部品等の所有権）

本サービスにより、回収された不具合部品や不具合製品等の所有権は、原則弊社に帰属するものとします。

第 11 条 （設置場所への立入）

- お客様は、本サービスの提供を行うために弊社のサービスエンジニアが対象製品の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該サービスエンジニアが本サービスを行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- お客様は、弊社による本サービスのために必要な範囲で対象製品の稼動を停止するものとします。
- 本サービスを遂行するために必要な費用のうち、光熱水道費、消耗品費、通信費（ただし、弊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。

第 12 条 （本サービスの解約）

弊社は、以下の各号に該当する場合、対象製品の本サービスを解約することができます。

- お客様が料金の支払を履行しない場合
- 第 13 条第 3 項に定める不可抗力による場合

第 13 条 （責任の範囲）

- 弊社の損害賠償責任は、請求原因の如何にかかわらず、現実が発生した直接かつ通常の損害を対象とし、本サービス料金を上限とします。
- 弊社は、別段の定めのない限り、対象製品の使用不能期間中に代替製品等を提供する義務を負わないものとします。
- 天災地変、戦争・暴動・内乱、輸送機関の事故、労働争議、その他不可抗力の事由により本規約に基づく債務の遅延または不能が生じた場合、弊社はお客様に対してその責任を負わないものとします。

第 14 条 （瑕疵担保）

弊社または弊社委託先が実施した本サービスに、その実施の時から 6ヵ月以内に隠れた瑕疵が発見された場合、それが弊社の責めに帰すべき事由とみとめられた場合については、弊社は弊社の費用負担において当該瑕疵を修補ないしは、修補が困難な場合は同等またはそれ以上の機能を有する他の製品に交換します。

第 15 条 （個人情報・機密保持）

- 本サービスのお申し込みに伴い、弊社が知ったお客様の氏名、住所等の個人情報については、本サービスの実施のご案内およびサービス向上の為のアンケートや弊社新製品の発表時におけるご案内等で、弊社プライバシーポリシーにもとづき必要な限度でのみ利用させていただき、弊社においてそれ以外に利用することはございません。また弊社委託先においても弊社と同等の安全管理を行います。
- お客様ならびに弊社および弊社委託先は、本サービスの実施によって知り得たそれぞれの相手方の情報を事前に相手方の書面による承諾なしに、第三者に開示・漏洩しないものとします。

第 16 条 （権利・義務の譲渡の禁止）

お客様は、事前に書面による弊社の承諾を得ることなく、本サービスの実施から生じる権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできないものとします。

第 17 条 （定めのない事項等）

本規約に定めのない事項あるいは本規約の解釈に疑義が生じた場合には、お客様と弊社において誠実に協議を行うことといたします。

第 18 条 （管轄裁判所）

前条の協議によってもなお本規約に関わる紛争が解決できない場合には、弊社の本店所在地を管轄する地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第 19 条 （費用のお支払いについて）

本サービス料金のお支払いは、すべて現金および前払いとさせていただきます。料金の払い込み確認をもって、日程調整およびオンサイト発動となりますので、ご注意ください。

以上