スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス ご利用規約

下記規約に基づいてサービスを実施いたします。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。なお、弊社ウェブサイトや本サービスの申込書等に記載されているルールも本規約の一部を構成するものとします。

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。

1. 「本サービス」とは、第 4 条（本サービスの内容）に定める弊社がお客様に対して有償で行うサービスを意味します。
2. 「対象製品」とは、第 2 条（対象製品）に定める本サービスの対象となる弊社で販売したスマート AI ボード/IdeaHub 製品を意味します。
3. 「不具合製品」とは、不具合が発生した対象製品を意味し、「不具合部品」とは、不具合が発生した対象製品の部品を意味します。
4. 「本保守パック製品」とは、保守パック製品のうちお客様がご購入された保守パック製品を意味します。
5. 「本延長パック製品」とは、本保守パック製品の内、延長パックを意味します。
6. 「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、対象製品の入替および簡単な接続テストを行うサービスです。
7. 「デリバリィ」とは、不具合製品の代替品を弊社からお客様先へお届けし、不具合製品を引き取らせていただくサービスです。
8. 「不具合」とは、対象製品の保証書において無償修理の対象となっている故障を意味します。ただし、初期不良、着荷不良等の故障は、本規約で定める不具合には含まれません。

第 2 条 （対象製品）

1. 「スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス」1 件につき本サービスを受けられる対象製品は 1 台です。
2. 対象製品は日本国内（離島を除く）に設置されているものに限定します。
3. 「スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス」サービス内容に記載されている弊社で販売したスマート AI ボード/IdeaHub 製品を対象とします。
4. 製品一式以外に別途購入された交換用部品は、対象製品に接続してご利用の場合でも本サービスの対象となりません。

第 3 条 （お申し込み方法）

1. 「本保守パック製品」の対象製品は本サービスと同時購入された新品ハードウェア製

品のみとなります。対象製品のご購入日から、登録期限内にお申し込みください。また、「本延長パック製品」のサービスのお申し込みは、既存登録分の保守終了日までにお申し込みください。登録期限・保守終了日が過ぎますとサービスをお申し込み出来ませんのでご注意ください。

2. お客様が本サービスをお申し込みされ、弊社がこれを承諾しますと、弊社から本サービスのお申し込み完了をお知らせするメールを送信いたします。本サービスのお申し込み後、万一弊社から 24 時間以上（FAX 申込みの場合は 10 営業日以上）メール連絡がない場合は、下記の弊社窓口にご確認ください。

【アイオー サービスステーション】

月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝休日および、弊社指定休業日を除く）

TEL:076-260-3609　e-mail: safety@iodata.jp

第 4 条 （本サービス内容）

弊社は、「スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス」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「スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス」サービス内容をご確認ください。

1. 万一不具合が発生した場合、基本的に部品の交換とさせていただきます。対象製品の交換が必要な場合、同型番品が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く場合もございます。
2. 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（祝休日および、弊社指定休業日を除く）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/）
3. 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。
4. 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あります。最新の情報は「スマート AI ボード/IdeaHub 用オンサイト保守サービス」サービス内容に記載されている弊社ホームページをご確認ください。

第 5 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 6 条 （設置場所の変更）

対象製品の設置場所を変更する場合、オンライン登録画面にログインし登録内容を変更いただくか、アイオー サービスステーションの宛先に e-mail により連絡するものとします。

第 7 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 8 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、本サービスを実施いたします。

1. 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
2. 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
3. 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
4. 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
5. 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
6. 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
7. お客様の要求による対象製品の改造、清掃、点検
8. 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
9. 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業
10. ソフトウエアに起因する事故の調査および対象製品の修理
11. 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
12. 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
13. 対象製品のシリアル No. シールが破損もしくは汚損し識別が困難な場合
14. その他、本規約に違反していると弊社が判断する場合

第 9 条 （料金）

1. 本サービス料金には、本規約に基づく「オンサイト」「デリバリィ」のサービス費用を含みます。なお、以下の各号に該当する場合には、本サービスはご利用いただけません。
   ① 対象製品の設置場所が離島等、本サービスを提供する事ができない地域の場合
   ② 弊社指定の輸送手段以外での不具合品/交換品の運搬・回収を希望された場合
2. お客様のご都合や過失に起因して不具合製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。

3. お客様からの解約のお申し出や、いかなる場合においても、一旦お支払いいただいた料金は返還いたしませんので、ご了承ください。

第 10 条 （有効期間）

1. 本サービスの実施可能期間は、お客様がご購入のサービス対象期間で対象製品のご購入から最大３年間となります。対象製品がご購入からサービス実施可能期間を超えて使用されている場合、原則として本サービスは終了します。ただし、一旦お支払いいただいた料金は返還いたしませんので、ご了承ください。
2. 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 11 条 （プログラム・データのバックアップ等）

1. 本サービスをお受けになるまでに、必要に応じて、プログラムおよび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、プログラムおよび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。
2. 対象製品内に特定個人情報が含まれている場合、パスワード設定や暗号化等のアクセス制限を必ず設定のうえで本サービスにお申し込みください。弊社は対象製品内のデータを閲覧等することはありませんが、番号法のガイドラインに沿って適切なアクセス制御がされていない対象製品に対し本サービスを実施することができませんのでご注意ください。
3. 不具合部品や不具合製品は、すべて回収させていただきます。
4. 回収後の不具合部品や不具合製品は、弊社にて自由に処分等をなしうるものといたします。回収後の不具合部品や不具合製品は、内部に記録された情報が外部に漏れることの無い様厳重な管理の下で処分いたしますが、重要なプログラムおよび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すべて消去してください。

第 12 条 （交換部品等の所有権）

不具合部品や不具合製品の所有権は、弊社に帰属するものとします。

第 13 条 （設置場所への立入）

１．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。

２． 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。

３． 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（弊社からお客様への通信費を除く）は、お客様の負担とします。

第 14 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。

1. お客様が本サービス料金の支払を履行しない場合
2. 第 15 条（責任の範囲）第 3 項に定める不可抗力による場合

第 15 条 （責任の範囲）

1. 弊社の損害賠償責任は、請求原因の如何にかかわらず、現実に発生した直接かつ通常の損害を対象とし、損害発生の直接の原因となった本サービス料金を上限とします。
2. 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。
3. 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 16 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 17 条 （個人情報・機密保持）

1. 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、本サービスの満了時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。
   弊社プライバシーポリシーに関しましては、下記の弊社ホームページをご確認ください。（https://www.iodata.jp/privacy.htm）
2. 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 18 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 19 条（反社会的勢力との関係断絶）

１．お客様は、自己もしくは自己の役員が反社会的勢力でなく、また反社会的勢力ではなかったことおよび反社会的勢力として社会的に非難されるべき関係を有しておらず、今後も有しないことを保証するものとさせていただきます。

２．お客様が前項に違反し、または違反するおそれがあると弊社が判断した場合、弊社は本規約を何らの催告なしに解除できるものとします。

第 20 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 21 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。

以上