

オンライン保守サービス サービス内容

「オンライン保守サービス」（以下「本サービス」とします）は、弊社製品を安心してご利用いただくために、お客様と弊社の利用規約のもと、弊社が提供する有償サービスです。

1. 対象製品

弊社ホームページで、本サービスの対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・本サービスのご利用には、対象製品のご購入から登録期限内に、販売会社様を通じてお申し込みを行う必要があります。
- ・本サービスの開始日は、対象製品のご購入日が起算日になります。
- ・本サービスのサービス期間は、対象製品のご購入から5年間（以下「サービス実施可能期間」とします）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実施可能期間にかかる最終月の末日で終了します。
- ・本サービスは1ヵ月単位の自動更新となります。ただし、次項に定める最低利用期間が経過するまでは解約・登録解除はできかねますのでご了承ください。
- ・本サービスの解約・登録解除は、弊社でのお申し込み手続き完了月から13ヵ月（最低利用期間）を経過した月から可能です。本サービスの解約・登録解除のお申し出は、お申し込みをされた販売会社様にご連絡をお願いいたします。
- ・本サービスの解約・登録解除のお申し出があった場合、本サービスは弊社がお申し出を受けた月の末日で終了いたします。一度サービスを終了した場合、同一対象製品での再お申し込みは行えませんので、ご了承ください。
- ・本サービスの料金は、弊社でのお申し込み手続き完了月の翌月から発生いたします。解約・登録解除のお申し出があった場合、その翌月からサービス料金の請求を停止いたします。本サービスの解約・登録解除のお申し出があっても、お支払い済みの本サービス料金は返還されません。
- ・本サービスの対象は新品ハードウェア製品です。中古品やアウトレット品は対象外となります。また、同梱ソフトウェア類も対象外となります。
- ・空きスロットのある製品で本サービスにお申し込みいただいた場合、次の内容が追加されます。
 - ①所定の方法で追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブも、空きスロット数を上限に本サービスの対象となります。
 - ②追加登録をいただいた空きスロット対応ドライブの本サービスの有効期間は、製品本体のご登録に準じます。

3. サービス内容

(1)翌営業日にオンサイト(出張訪問による対象製品の入替および簡単な接続テスト)を実施させていただくサービスです。但し、以下の場合、翌営業日オンサイトが出来ません。その場合はできるだけ速やかに訪問できるよう日程調整いたします。

①オンサイト確定が 15 時以降の場合

②本州以外及び離島の場合

③何らかの要因で代替機材がオンサイト現地に届かないと判断した場合

④その他弊社ホームページ <https://www.iodata.jp/iss/>でご案内する場合

(2)デリバリー

不具合製品の代替品を弊社からお客様先へお届けし、不具合製品をお引取りさせていただくサービスです。

※「HDD 返却不要タイプ」の場合で故障 HDD を回収しない場合、不具合状況確認のため、事前に対象製品のログ送付が必要となります。

弊社クラウド状態管理 NarSuS(ナーサス)で対象製品の不具合状況が確認できる場合は、ログ送付は不要です。

(3)センドバック（「HDD 返却不要タイプ」では選択できません）

不具合が発生した対象製品を弊社にお送りいただき、弊社で修理後、お客様先へ返送するサービスです。

(4)消耗品の扱い

本サービスには、ハードディスクドライブ、FAX、電源、バッテリー、液晶バックライト等の部品代も含まれております。

(5)優先電話回線

本サービスは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。優先電話回線の電話番号は、本サービスのお申し込みをされた際に管理者様に送信される登録完了メール、及び、お申し込み後のオンライン登録ページ内に記載されております。

(6)不具合発生後の処置

対象製品に万一不具合が発生した時は、保守窓口(フリーコールの優先電話回線)へご連絡をお願いいたします。ご連絡の際は、製品名・製品 S/N・お客様番号を事前にご確認ください。弊社担当が症状をお伺いし製品不具合と判断された場合には、サービス内容の範囲で製品の交換・修理を実施いたします。詳しくは保守窓口にてご確認ください。また、対象製品が不具合と判断された場合は基本的に部品の交換とさせていただきます。製品交換が必要な場合、弊社在庫状況などにより、同型番や新品をご用意出来ない際は、同等機能の代品をもって対応させていただく場合がございます。予めご了承ください。

(7)オンサイト（出張訪問）時の現地修復作業と不具合品の回収

サービスエンジニアによる現地修復作業は、不具合の確認、部品交換もしくは代品との交換、ケーブル類の接続、簡単な動作確認となります。作業後、不具合部品や不具

合製品は回収させていただきます。

(8)データ復旧サービス特約

「データ復旧サービス特約」(以下、データ復旧サービス)とは、障害が発生した本保守パック対象製品からデータを復旧することを試みるサービスです。以下のサービスのみ適用されます。

- ・ HDL-Z/H/X シリーズ用 翌営業日オンサイト保守
- ・ HDL-Z/H/X シリーズ用翌営業日オンサイト保守 HDD 返却不要タイプ

①データ復旧サービスは、**お客様のデータの復旧を保証するものではありません**。障害の状況によっては、データの復旧ができない場合があります。

②データ復旧サービスは、本保守パック対象製品の修理や障害発生の原因調査を目的とするものではありません。

③データ復旧サービスは、**データ消失の損害を賠償するものではありません**。

④データ復旧サービスは、**現地で復旧作業を行いません**。対象製品を弊社に送付いただく必要があります。

⑤データ復旧サービスをご利用の場合、お客様から弊社に送付された対象製品は弊社にて処分し、お客様に対して返却しません。

※データ復旧サービス特約の適用には、機器構成等の条件を満たす必要があります。
詳しくはご利用規約をご確認ください。