

訪問安心保守サービス（オンサイト保守） サービス内容

1. 対象製品

弊社ホームページ (<https://www.iodata.jp/iss/>) で、訪問安心保守サービス（オンサイト保守）の対象としてご案内する製品

2. ご利用の際の注意事項

- ・対象製品のご購入から登録期限内に、オンライン登録ページからお申し込みを行う必要があります。
- ・サービス開始日は、対象製品のご購入日が起算日となり、延長パックの場合は、既存登録の保守終了日が起算日となります。
- ・本サービスの利用期間は、弊社ホームページでご案内する実施可能期間まで、1年単位で延長できます。
- ・本サービスの利用期間中に、解約のお申し出をされても、本サービス料金は返還されません。
- ・対象製品は新品ハードウェア製品に限り、中古品、アウトレット品、同梱ソフトウェア、添付品等は対象外です。

3. サービス内容

(1) オンサイト

弊社スタッフがお客様を訪問し、対象製品の交換および簡単な接続テストを行うサービスです。
原則として翌営業日にオンサイトの実施をしますが、以下の場合は翌営業日の実施ができません。
翌営業日の実施ができない場合は、日程調整をさせていただきます。

- ①オンサイトの確定が15時以降の場合
- ②訪問場所（オンサイト現地）が本州以外の場合や離島の場合
- ③代替品が、訪問場所（オンサイト現地）に届かないと判断した場合
- ④その他、弊社ホームページでご案内する場合

(2) デリバリー

不具合製品の交換品をお客様に送付し、不具合製品を引き取るサービスです。
※「HDD返却不要タイプ」の場合、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です。
ただし、NarSuS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）

お客様から不具合製品をお送りいただき、修理した対象製品を弊社からお客様に返送するサービスです。

(4) NarSuS見守り（お申し込みされた方のみ）

NarSuSで障害が検知された場合に、弊社から連絡および障害対応をするサービスです。
障害を検知してから翌営業日を目安にお電話またはメールにてご連絡いたします。
サービスの対象となる障害は、①ディスク故障、②RAID構成異常、③RAID崩壊となります。

NarSuS見守りのご利用につきましては、別途お申し込みが必要となります。
詳細につきましては、ご購入いただきましたご利用案内の裏面をご確認ください。

(5) 優先電話回線（保守窓口）

- ・本サービスでは、フリーコールの優先電話回線をご利用いただけます。電話番号は、本サービスのお申し込みの際にお客様に送信される登録完了メール、または、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。
- ・対象製品に不具合が発生したときは、フリーコールの優先電話回線へご連絡ください。ご連絡の際は、事前に製品名・製品S/Nをご確認ください。

(6) データ復旧サービス特約（ISS-LG2-PR/POシリーズのみ適用可）

「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。

- 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。