

オンサイト保守サービス利用規定

株式会社コンテック(以下「当社」といいます)は、お客様の対象機器に対し、以下に定める内容および条件で、本サービスを提供するものとします。

1-1、オンサイト保守サービスの対象

本サービスは、当社製品の機能回復を対象としたものです。サービス期間内に、万一故障が発生した場合に、製品の故障箇所の無償修理又は、同一製品若しくは同等品との無償交換修理を現地にて実施させていただきます。

(1)万が一、オンサイト保守サービスをご購入いただいたお客様と本サービスの対象となる対象機器の所有者が異なる場合は、お客様の責任において「オンサイト保守サービス(本書)」記載の内容につき対象機器所有者の承認を得ること、及び当社が本サービスを行うことができるよう必要な措置を取ることと条件として、当社は本サービスを提供するものとします。

(2)ご登録いただいている対象機器に障害が発生した場合、当社はお客様(またはお客様から委託された者)からのご連絡により弊社製品の交換修理作業を行います。状況を把握されているご担当者様と障害内容確認の連絡を取らせていただく場合があります。なお、いかなる場合においても、対象機器に接続されている周辺装置およびネットワーク等の障害については、本サービスの範囲外とします。

(3)当社製品のハードウェアが原因と推測された場合、復旧のための交換修理作業を行います。但し、障害内容によっては交換修理のみでは復旧できない場合があります。

(4)修理に必要な部品代金は本サービスに含まれます。

(5)当社でお客様の取扱上の問題で故障に至ったと判断した場合の交換修理については有償となります。この場合は、お客様に有償である事をご承認いただいた上で製品または部品を交換し、当社から有償部品代金等をご請求しますので、所定の方法によりお支払いいただきます。

(6)SD シール等の記憶装置の交換に関わらず、修理交換する機器のデータは可能な限り交換機器へ引き継ぎ致しますが、やむを得ず不可能な場合は当社の判断で当社出荷時状態でお引き渡しとします。

(7)基本的に OS や BIOS、ファームウェア等のバージョン及び設定は交換修理対応時の当社出荷時状態としますが、当社の判断により必要に応じてバージョンアップをおこなうものとします。

(8)お客様もとの保守作業中、確認事項が発生する場合がありますので、状況を把握しておられる方、作業の判断ができる方の立ち会いをお願いできるものとします。

(9)保守作業のために、お客様の施設に立ち入るにあたっての事前の安全教育等は免除いただけるものとします。

1-2、対象外となるオンサイト保守サービス

以下の場合にはオンサイト保守サービス期間内であっても保守の対象外とさせていただきます。

(1)オンサイト保守のサービス登録されていない場合

(2)使用状態、使用方法及び使用環境などが、取扱説明書、マニュアルなどに記載された条件、注意事項などに従った正常な状態で使用されていない場合

(3)お買い上げ後の輸送、移動時の落下、衝撃等、お客様又は当社以外の第三者の取扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合

(4)お客様又は当社以外の第三者における不適切な保管や取扱い、不注意、過失などにより生じた故障、損傷の場合

(5)本製品以外のハードウェア、ソフトウェアに起因して生じた故障、損傷の場合

(6)機器にプレインストールされた OS 等のデータ破損が起因して生じた故障、損傷の場合

(7)当社が承認する作業員以外による改造などの手を加えたことに起因する故障、損傷の場合

(8)火災、地震、水害、落雷その他天災地変、公害や異常電圧による故障及び破損

(9)消耗品および、お客様の要望による部品の交換

(10)本体部以外の添付品

(11)当社製品に接続されている配線や機器の動作確認や再調整等、又はその他の保証書に記載していない作業

(12)ハードウェアの損害発生箇所の特定および原因究明・調査

1-3、オンサイト保守サービスの除外事項

以下に定める事項については、本サービスに含まれないものとします。ただし、当社は、その必要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。

(1)対象機器以外の機器の故障または損害。対象機器以外の機器に起因する故障または損害

(2)対象機器の改造などによる故障又は損害

(3)対象機器の仕様またはソフトウェアの仕様で起因する修理不可能な故障または損害

(4)当社及び当社が指定するサービス機関以外で、修理、調整、改造された場合

(5)お客様のデータのバックアップ、セットアップ、設定または復旧作業

(6)対象機器の移設及び撤去に関する作業及び立ち会い

(7)お客様または第三者の不適切な使用または取扱いにより対象機器に生じた故障の修理

(8)対象機器内のデータの保護

(9)お客様の要求による対象機器の改造

(10)対象機器の日常の清掃、点検および運転

(11)消耗品の供給等

(12)天災、地震その他当社の責に帰することのできない事由により対象機器に生じた故障の修理

(13)当社が定める対象機器設置環境条件に反したことにより対象機器に生じた故障の修理

(14)当社の指定品以外の記録媒体その他の消耗品を使用したため、または記録媒体その他の消耗品の保管不備のために対象機器に生じた故障の修理

(15)当社または当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象機器の事故の調査および故障の修理

(16)対象機器の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給

(17)対象機器外部の電気作業および対象機器に関する回線接続のための立ち会い

(18)対象機器の自然消耗、摩滅、経年変化による劣化、変質、腐敗、さび、変色などによる故障または損害

(19)使用上支障のない外観上のキズ、機能に影響しない不良など

(20)ウイルスなどによる機能障害

(21)盗難、紛失、置き忘れ、詐欺、横領などによる故障または損害

(22)戦争、外国による武力行使、暴動、テロ行為などによる故障または損害

(23)核燃料物質または核燃料物質によって汚染された物の放射能、爆発性その他の有害物質による事故に起因する故障または損害

(24)日本国外で発生した故障または損害

(25)車両または船舶などに搭載して、当社保証範囲外で使用された場合の故障または損害

(26)お客様の故意または重大失による故障または損害

(27)利用申込書に記載された当社が推奨する対象機器の交換期間を過ぎた状態で対象機器を使用したことにより生じた故障および損傷

1-4、除外事項等に関する費用請求

現地において本サービスの対象とならない事項(前記の除外事項に該当する場合や故障ではなかった場合等)であることが確認された場合、交通費、出張費等の費用を別途請求させていただきます。ご了承ください。

2-1、設置場所、ご担当者の変更

お客様は、登録した対象機器の設置場所またはご担当者を変更する場合、変更後の設置場所またはご担当者と変更日を事前に弊社へ通知していただくものとします。

2-2、オンサイト保守サービスの受付窓口と時間帯

オンサイト保守サービスの一次受付窓口は「ソリューションサポートセンター」とします。受付時間は当社の定める休日を除く月曜日から金曜日まで(以下「当社営業日」といいます。)の 09:30~12:00、13:00~17:00 とします。

2-3、オンサイト保守サービスの提供納期

ソリューションサポートセンターにて、オンサイト保守が必要と判断した場合、受付日の翌営業日から 3 営業日以内に現地へ到着し、交換修理対応を開始します。

但し、次に掲げる場合は 3 営業日を超える場合もありますので、あらかじめご了承ください。

(1)現地到着までに、交通事故、渋滞等の障害が発生した場合

(2)悪天候、天災などが発生した場合

(3)対象機器の設置地域が、沖縄本島を含む日本国内(一部離島を除く)以外の場合

(4)対象機器の設置地域が、山間部、僻地など、交通手段が制約される場合

(5)修理部品の一時的な在庫切れ等による場合

2-4、オンサイト保守サービスの作業時間帯

当社が本サービスに係る作業を実施する時間帯(以下「保守作業時間帯」といいます。)は当社営業日の 9:00~17:00 とします。

(1)上記の規定にかかわらず、当社は、対象機器の故障の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、お客様のご承諾をいただいた上で保守作業時間帯外であっても保守作業の継続を行う場合があります。

(2)現地到着後、お客様の事情により保守作業の待機、遅延等の事象が発生した場合、別途費用を請求する場合があります。

3-1、お客様の負担する費用

本サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客様の負担とします。

(1)通信費(ただし、当社からお客様への通信に要する費用を除きます。)

(2)運送料(ただし、当社からお客様への返却に要する費用を除きます)

(3)記録媒体(お客様のシステムにてエラー等を記録する媒体)

(4)その他の消耗品

3-2、交換部品の所有権

本サービスの履行に伴って交換された故障部品(老朽部品も含みます。)の所有権は、全て当社に帰属するものとします。交換を行った記憶媒体につきましては当社にて初期化させていただきます。

3-3、設置場所の整備

お客様は、製品本体に添付されているマニュアル等に記載されている「設置条件/使用条件」に対象機器を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

3-4、その他の注意事項

(1)修理の際に使用する部品などは、良好に動作する部品などとし、交換された部品などの一部は、当社にて再生利用する場合があります。

(2)対象機器の一時的な代替機の提供またはレンタルなどは本サービスに含まれていません。

(3)交換用部品のみの提供は一切致しません。

4-1、設置場所への立ち入り等

(1)本サービスの提供を行うために当社の技術員が対象機器の設置場所に立ち入ることを認めるとともに、当該技術員が本サービスに係る作業を行うために必要となる作業場所、設備、消耗品などを無償で提供いただけるものとします。

(2)保守作業に当たっては、当社所定の服装で実施するものとします。なお、設置場所への立ち入りに際し、作業服、ヘルメット、安全靴の着用等、規制が有る場合には、オンサイト保守依頼時に明示いただくものとします。

(3)特殊環境へ設置されている場合は、保守作業に対して適切な環境を提供していただけるものとし、特殊環境での作業はお受けできないものとします。特殊環境とは、高所作業、作業所近傍に稼働物(ロボットなど)の存在、防塵区域、粉塵やガス、気圧その他の要因での人体に害の及ぶ環境、著しく移動に困難を要する場所など、を指します。

(4)当社による本サービスのために、必要な範囲で対象機器の稼働を停止していただけるものとします。

(5)対象機器の故障もしくは不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、自己の費用と責任で適切な措置を講じておくものとします。

4-2、老朽化装置の取扱い

対象機器が老朽化した正常な運転の維持が本サービスの提供によっても不可能であると当社が判断した場合、お客様と当社の間で別途協議のうえ当該対象機器の以後の取扱いを決定するものとします。

4-3、業務の再委託

当社は、自己の費用と責任で本サービスの提供にかかる業務の全部または一部を第三者(以下「委託業者」といいます。)に委託することができるものとします。

4-4、オンサイト保守サービスの料金改定

本契約の更新時に料金を改定させていただくことがあります。

5-1、秘密保持

(1)お客様および当社は、本サービスの提供に関連して入手した相手方の業務上の情報、その他の情報であって、秘密である旨を指定されたもの(以下「秘密情報」といいます。)については、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者に開示または漏洩してはならないものとします。

(2)前項(1)にかかわらず、次の各号に該当する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。

(a)すでに公知であり、一般に入手できる情報

(b)入手後、自らの責によらず公知となった情報

(c)第三者から正当に入手した情報

(d)入手時に既に保有していた情報

(e)相手方の秘密情報によらず独自に開発した情報

5-2、個人情報の取扱い

- (1)お客様よりいただいた個人情報は、本サービスの提供のため当社からの営業案内に使用するものであり、他の目的に使用する事、第三者に提供・開示する事は一切ありません。
- (2)本サービスを提供するにあたり、業務の全部または一部を外部に委託することがあります。委託に際し、必要な範囲内でお客様よりいただいた個人情報を、メール、FAX、その他書面をもって委託先に提供する場合があります。
- (3)お客様が、お客様ご本人の個人情報の、利用目的の通知、開示、訂正、追加、削除、利用の停止をご要望される場合、当社のホームページの「お問い合わせ先」にご連絡ください。
- (4)本サービスの提供に必要な個人情報を当社にご提供いただけない場合、本サービスをご提供できないことがあります。(5)当社の個人情報の取り扱いに関しては、当社のホームページの「当社の個人情報の取り扱い」をご覧ください。(http://www.contec.co.jp/privacy/)

5-3、本サービスの提供の中止

当社は、お客様が次の各号の各項に該当する場合には、何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部もしくは一部の提供を中止することができるものとします。

- (1)「オンサイト保守サービス利用規定(本書)」および保証対象製品の保証規定に記載の内容に違反し、書面による催告後約 30 日以内に当該違反が是正されないとき
- (2)差押、仮差押、仮処分を受けたとき
- (3)民事再生手続、会社更生手続、破産もしくは競売、その他これらに類する手続を申し立てられるか、これらの申し立てをしたとき
- (4)振出しもしくは引受けた手形または小切手について、不渡処分をなし、銀行もしくは手形交換所の取引停止を受けたとき
- (5)支払停止状態に至ったとき
- (6)営業の廃止または解散の決議をしたとき
- (7)その他、財務状態の悪化、またはその恐れが認められる相当の事由があるとき

5-4、本サービスの利用中止

お客様が本サービスの利用を途中で中止した場合であっても、お支払いいただいた料金は返金致しません。

5-5、免責事項

- (1)いかなる場合においても、ドライブ等の記憶装置内に蓄積されたデータに関して、その保存および保持は一切保証いたしません。万一に備えて、重要なデータはあらかじめお客様の責任の下でバックアップしていただくようお願いいたします。
- (2)製品の使用、または使用不可能から生ずる損害（事業利益の損失、事業の中断、またはその他の金銭的損害を含む）に関しては、当社は請求原因の如何にかかわらず、対象機器 1 台当たり金 30 万円を超える損害賠償の義務を負わないものとします。
- (3)やむを得ない事情により、当該部品が修理不可能な場合は、同等品で代替交換させていただく場合があります。

5-6、責任の制限

当社は、当社により提供される本サービスの内容に瑕疵があった場合は、その瑕疵の治癒のために必要な作業を繰り返し実施するものとし、これらの作業が、本サービスの内容の瑕疵に関して当社がお客様に負う責任の全てとします。

5-7、損害賠償

お客様は、当社に対して本サービスに関連して当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実かつ直接に発生した合理的な損害に限り当社に損害賠償を請求できるものとします。この場合、当社の負担する損害賠償の総額は、「オンサイト保守サービス」の購入代金として当社がお客様から受領した総合計金額を越えないものとします。

5-8、有効期限の更新

本サービスの有効期限は、期間満了の 1 ヶ月前までに本サービスを終了させる意思を当社に通知しなかったときは、この契約の有効期限は 1 年間自動的に延長されたものとし、その後も同様とします。

5-9、規定の改定

当社は、本利用規定を変更することがあります。なお、この場合には、契約者の利用条件その他利用契約の内容は、変更後の新利用規定を適用するものとします。なお、本利用規定の変更に関しては、当社は当該変更の対象となる契約者に対しその変更内容を変更予定日の 30 日前までに当社ウェブサイト (http://www.contec.co.jp/) で通知いたします。

5-10、権利義務の譲渡

「2-1、設置場所、ご担当者の変更」に記載の手続きを行わずに、本規定より生じる権利、義務の全部または一部を第三者に譲渡し、承継させ、または担保に供してはならないものとします。

5-11、裁判管轄

本サービスに関するお客様と当社間の紛争については、大阪地方裁判所を第一審の専属的な合意管轄裁判所とします。