

# オンサイトサービス（出張修理）約款

2016年3月6日

## 第1条 総則

出張修理サービス（オンサイト）約款（以下「本約款」という）は、スケーラブルシステムズ株式会社（以下「スケーラブルシステムズ」という）がお客様に提供するオンサイトサービス（出張修理）（以下「本サービス」という）に関する内容および条件を定めるものです。

## 第2条 有効期間

本サービスの有効期間は、お客様にスケーラブルシステムズが提示した御見積書で表示された期間とします。有効期間の開始は、お客様への製品納品月の翌月1日となります。技術サポートは製品出荷時より承ります。

## 第3条 本サービスの対象

本サービスの対象となる製品は、お客様にスケーラブルシステムズが提示した御見積書で表示されたハードウェア製品に限られます。

## 第4条 除外事項

- (1) 以下は本サービス対象外とします。
- (2) スケーラブルシステムズ製品またはスケーラブルシステムズから提供された他社製製品以外に起因して生じた障害
- (3) お客様の誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による修理作業や動作環境による障害
- (4) 直接的または間接的に火災、水害等の天災を原因とする故障、または損傷に起因して生じた障害
- (5) オペレーティングシステム、およびアプリケーション等の障害
- (6) プログラムの動作保証、およびデータの読み書きの保証
- (7) アクセサリ、消耗品、周辺機器、バッテリー、フレーム、カバー等の特殊部品
- (8) 他社が提供する製品とその修理、ネットワーク運用等のサービス、インストラクションサービス、保守サービス
- (9) 別途スケーラブルシステムズがお客様と個別の契約書（以下「個別契約書」という。）が締結されている場合には、個別契約書が本約款に優先して適用されます。

## 第5条 本サービスの詳細

スケーラブルシステムズより修理の際のエンジニアおよび保守製品を提供します。お客様より障害連絡をいただき、テクニカルサポートにて切り分けを実施します。テクニカルサポートはオンサイト修理が必要と判断できた場合、お客様との打ち合わせにもとづいて、エンジニアを派遣します。お客様にて交換可能な保守部品（着脱可能なハードディスク、外付けモニター、マウス、キーボード、各種ケーブル、電源コード、等）はお客様への送付のみとなり、スケーラブルシステムズからのエンジニアの派遣はありません。お客様は、御自身で部品の交換をしていただく必要があります。修理交換後の不良部品はお客様よりスケーラブルシステムズ宛てお送りいただきます。尚この際の送料はスケーラブルシステムズが負担をします。

スケーラブルシステムズは、本サービス有効期間中に正常な使用方法および環境下において製品が故障した場合、テクニカルサポートが故障判断して特定した製品の復旧に必要な保守部品を無償で提供します。尚、本サービスにて提供される部品は、対象品と同等の部品か再調整品となります。同

等品の入手が困難な場合、上位互換品を使用できるものとします。部品レベルの修理ができない場合、同等またはそれ以上の機能を持った製品と交換となる場合があるものとします。

本サービス提供時間

スケラブルシステムズ営業時間：月～金（除く 土日祝祭日 夏季・冬季休暇期間）

修理開始可能時間：上記に同等、ただし時間指定はできません。

受付電話番号： **0120-090715 (フリーダイヤル) 03-5875-4718**

ホームページ： [www.sstc.co.jp/contact](http://www.sstc.co.jp/contact)

## 第6条 お客様の責任

- (1) お客様は、本サービスを提供するのに必要なお客様のシステムやネットワークの使用を許可するものとします。
- (2) お客様は、本サービスの対象となるシステム内の記憶媒体内のデータを、本サービスの提供前に別装置にバックアップするものとします。
- (3) テクニカルサポートが障害内容の原因特定の作業を行う際に、お客様は問題解決への協力をするものとします。
- (4) 本製品は、電磁気、温度、湿度、振動、通常の使用環境と異なる状況等により正常に動作しなくなる場合があります。お客様は適切な環境を整備するものとします。
- (5) 使用環境の不良により製品に障害が発生したと考えられる場合には、本サービスの提供をお断りできるものとします。

## 第7条 責任の制限

- (1) スケラブルシステムズ製品（ハードウェアおよびソフトウェア）の障害またはスケラブルシステムズが提供する保守サービスによりお客様に損害が生じた場合には、その損害がスケラブルシステムズの故意、または過失によるものである場合に限り、お客様の損害の原因となった製品価格を上限として、スケラブルシステムズはお客様に損害賠償責任を負うものとします。
- (2) お客様の損害のうち、間接的損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客様に対してなされた賠償責任にもとづく損害、オペレーティングシステム、データその他のソフトウェアの破損、変更、または消滅について、スケラブルシステムズは責任を負わないものとします。
- (3) 本サービスの結果として、オペレーティングシステム、およびデータの再導入、再構築が必要になった場合、スケラブルシステムズはその責任を負わないものとします。
- (4) いかなる場合においても、スケラブルシステムズの責任は保守サービスの対象となる製品価格を上限とします。

## 第8条 料金等

- (1) 本サービス料金は、本サービス前の支払いを要します。
- (2) オンサイト訪問の結果、対象外の障害もしくは装置が原因であることが判明した場合は、保守料金とは別に追加で料金の請求ができるものとします。
- (3) 第9条 交換部品の所有権
- (4) 本サービスの履行に伴って交換された全ての不良部品の所有権は、スケラブルシステムズに帰属するものとします。

## 第10条 機密保持

お客様、スケラブルシステムズは本サービスの履行に関連して知り得た相手方の業務上の秘密、本サービス事項、その他の秘密を他に開示しないものとします。

#### 第 11 条 パーツ保証

本サービスの履行により、保守部品が提供された場合、その保証期間は 90 日間または本体の保証期間の残存期間のいずれか長い方とします。

#### 第 12 条 一般条項

- (1) お客様は、本サービスを受ける権利を第三者に譲渡することはできません。
- (2) 本約款の規定の追加または修正は、両当事者が署名する書面による他は、いずれの当事者も拘束しないものとします。
- (3) お客様からの注文書等に印刷される諸条件は本サービスには適用されないものとします。
- (4) 本約款は日本国法に準拠し、本約款に関して法律上の紛争が生じた時は東京地方裁判所をもって専属的合意管轄裁判所とします。

#### 第 13 条 協議

本約款に定めのない事項、本サービスにつき疑義が生じた事項については、お客様とスケラブルシステムズの間にて別途協議の上決定するものとします。