

センドバック修理サービス約款

2016年3月6日

第1条 総則

センドバック修理サービス約款（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センドバック修理サービス（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

以下は本サービス対象外とします。

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 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
- (4) 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
- (5) プログラムの動作保証、およびデータの読み書きの保証
- (6) 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
- (7) 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
- (8) 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、別途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が修理を行います。

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、お客様に製品または部品のセンドバックを依頼します。

お客様は御自身で製品をシステムユニットの単位で（サーバ、計算ノード、RAID システム、スイッチ等）、ラックから取り外し、納入時の箱に梱包し、スケーラブルシステムズ宛てに返送していただきます。また、お客様にて部品単位（着脱可能なハードディスク、ネットワーク・電源ケーブル等）で返送をしていただく場合があります。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。スケーラブルシステムズは、障害を修復し、試験を行って、出荷時の仕様にてお客様にお届けします。お客様には、御自身で、修理済みのシステムユニット、または部品を設置していただきます。

本サービス提供時間

スケーラブルシステムズ営業時間：月～金（除く 土日曜祝祭日 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

第6条 お客様の責任

- (1) 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、お客様には問題解決への協力をさせていただきます。
- (2) 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。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 料金等

本サービス料金は、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明記された場合は、その見積書の価格に含まれるものとします。

第8条 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全ての不良部品の所有権は、スケーラブルシステムズに帰属するものとします。

第9条 機密保持

お客様、スケー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10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、または製品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11条 一般条項

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。

第12条 協議

本約款に定めのない事項、本サービスにつき疑義の生じた事項については、お客様とスケー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。