

先出しセンドバック保守サービス 契約約款

本約款は先出しセンドバック保守サービス契約者（以下「契約者」といいます）と KSG 株式会社（以下「KSG」といいます）が、先出しセンドバック保守サービス対象製品（以下「製品」といいます）に対し、KSG が提供する保守サービスの内容及び提供上の条件を定めるものです（以下「本約款」といいます）。

本約款に基づくサービスをご希望の場合は、ご注文書受領後にご案内する「登録申請書」へ、保守開始日までに必要事項をご記入頂きご提出してください。KSG は「契約内容通知書」（以下「通知書」といいます）を契約者へ PDF ファイルにて送付いたします。

第 1 条（先出しセンドバック保守サービスの概要）

1. KSG は、本約款の定めるところにより、製品の先出しセンドバック保守サービス（以下「保守サービス」といいます）を契約者に提供します。
2. KSG は、製品を良好な稼働状態に保つため、製品に故障が発生した場合は、第 3 条に定められた範囲に基づいて、製品の故障被疑品の代替品配送を、速やかに行うものとします。
3. KSG は、保守サービス実施にあたり、契約者の承諾を必要とせず、委託会社と業務委託契約を締結し保守業務の一部を委託する場合があります。

第 2 条（先出しセンドバック保守サービスの内容）

1. KSG から販売した製品に限り、保守サービスをご提供致します。他社から購入された製品に対する保守サービスはご提供致しかねます。
2. 本サービスは、製品の障害を確認後、代替品または部品を契約者に送付し、契約者は代替品または部品にて正常動作を確認後、故障した製品を指定の場所にご返送いただくサービスです。KSG は、障害を切り分け、本体または部品の故障と判断出来た場合に、代替品または部品を送付します。

第 3 条（先出しセンドバック保守サービスの範囲）

1. KSG から販売した製品で、登録申請書を基に保守サービスの登録がされている製品が保守サービスの対象となります。
2. 本保守サービスはハードウェアのみを対象としており、ファームウェア・ソフトウェアはハードウェアにインストールもしくは添付されたものであっても対象外とします。また、製品の OS、ハードウェアベンダーが提供するアプリケーション・契約者のネットワーク環境に関する障害対応及びお問合せ、製品のファームウェアの更新作業、OS のアップデート作業、各種パラメータの設定、システムの再構築、製品に搭載されている記録メディアに記録されているデータの復旧、使用しているホスト、OS、ミドルウェア、アプリケーションソフトに関連する障害、および契約者のネットワーク環境もサービス対象外とします。
3. 製品のハードディスクドライブ及びメモリ等をお客様自身が交換した場合は、保守サービス対象外となります。
4. 本保守サービスには以下は含まれておりません。
 - ① 製品と連結している他の機器の障害、並びにそれらの機器に付随するホスト、OS、ミドルウェア、アプリケーションに対するサービス。
 - ② トランシーバモジュール・光ファイバーケーブル・SAS ケーブル等のサプライ品に対するサービス。
 - ③ 製造元のサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアのサポート
 - ④ SSD などの製品における、製品として定義された書き込み上限回数を超えたもの。
 - ⑤ 障害発生部品の障害原因分析および解析作業、製品の修理。
5. 天災又は人災による火災、地震、落雷、風水害、その他天変地変、または異常電圧などの外部的要因による損壊、停電、盗難、及び契約者の責に帰する事由による障害及び破損については保守サービスの対象外とします。

第4条 (製品の交換)

1. 製品がハードウェアメーカー所定の仕様通りに機能しなくなった場合、KSG の選択に従い、それら構成部品を配送することとします。
2. 保守サービス対象の機器を使用し生成されたユーザーデータおよびバックアップの設定、操作、確認およびリストア作業は契約者の責任で行うものとし、KSG はこれらの作業について一切関知しないものとします。また、KSG は当該データの破損、消失などにつき、一切の責任を負いません。
3. 本保守サービスで使用する代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくは KSG にて動作確認された良品となる場合があります。また、代替品は契約同一製品ではなく、同等機能を有する製品となる場合があります。
4. 本保守サービスで取り外した HDD 等の記憶メディアのデータ消去証明書の発行は行っておりません。
5. KSG の責に帰さない事由による交換の不能及び遅滞から生ずる契約者の損害について、KSG は責任を負いません。

第5条 (先出しセンドバック保守サービスの提供条件)

KSG は下記の 1 から 4 の項目が満たされていないときは、契約者への保守サービスを提供できない場合があります。

1. 契約者は、製品につき、所定の環境条件下で安全かつ適切な管理運用を行います。
2. 契約者は、機器の故障が発生した場合、速やかに故障及び故障に係わる現象を KSG サポートセンターに連絡します。
3. 契約者は、KSG に事前の書面による了承をなしに製品の移動及び分解や改造を行いません。
4. 契約者は、故障本体、または取り外した故障パーツを速やかに返送致します。

第6条 (受付時間と対応時間)

本保守サービスの受付時間ならびに対応時間は下記となります。

1. KSG の定める営業日 (土曜日、日曜日、休祝日、年末年始 (12 月 29 日～1 月 4 日)、その他 KSG の定める休業日を除く平日) の 9 時から 17 時までとし、内容は「通知書」に記載することとします。
2. 受け付け完了後、代替品または部品の発送を行う場合は、翌営業日以降に弊社倉庫から発送致します。

第7条 (障害受付と手順)

KSG は次の手順で障害受付を行うこととします。

1. KSG サポートセンターは、契約者から障害の連絡を電話で受付し、受付後は電話、電子メール又は FAX により製品の情報を収集し、障害箇所の推測・特定・切り分けを行います。
2. KSG サポートセンターは、交換が必要と判断した場合、保守契約内容に従い、故障被疑品の代替品の配送指示を行います。

第8条 (保守サービス料金)

1. 保守サービス料金は、対象となる製品毎に定めるものとします。
2. 保守サービス料金は、対象期間分を一括前払いとします。
3. 契約者は本保守サービスを KSG 所定の条件で支払いが行われるものとします。
4. 契約者が製品の故障と判断して KSG に保守サービスを依頼した際、KSG が検証した結果、製品自体に障害が存在しなかった場合は、KSG は保守サービスを提供するために要した出張費、交通費、運送費、委託会社への委託料等を契約者に請求することができるものとします。
5. 前項の費用が発生した場合、契約者は KSG が発行する該当費用の請求書を受領してから請求書に記載の期日までに支払うこととします。
6. 本サービスの範囲を超える交換等については、保守サービス料金とは別に費用が発生します。

第9条 (守秘義務)

KSG 及び KSG 指定の委託会社は、本サービス遂行のため、契約者より提供を受けたすべての情報のうち、秘密として得た情報及び個人情報を第三者に漏えいしないものとします。但し、本約款に基づく保守サービスを実施するにあたり、必要と認められる場合、合理的な範囲内で、ハードウェアベンダーに提供することがあります。

第10条 (責任の制限)

1. 本保守サービスの提供に際して、契約者の申し立てに基づき KSG が負う賠償責任は、契約者が現実にかかった通常かつ直接の損害に限られ、かつ、本約款に基づいて KSG が受領した該当料金の保守サービス料金の全額を限度とします。
2. KSG は、契約者の逸失利益、データ・ソフトウェア等の毀損、喪失による損害、及び予見可能性の有無にかかわらず特別な事情で発生した損害について、請求原因の如何を問わず賠償する責任を負わないこととします。
3. 製品の輸送については最大限の注意を払いますが、万が一事故等が起きた場合、KSG は責任を負いません。

第11条 (有効期限)

1. 本約款の有効期限は、「通知書」にて定める保守サービス契約期間とします。
2. 保守サービス開始日は、製品出荷日の翌月 1 日から開始するものとします。
3. 保守サービス単独でご購入いただいた場合は、保守サービス対象製品の出荷日に遡って保守開始日を設定します。
4. 保守サービス契約期間の延長はいたしかねます。

第12条 (先出しセンドバック保守サービスの解約)

KSG は、契約者が以下のいずれかに該当すると判断した場合は、直ちに本保守サービスの利用停止または解除ができるものとします。なおこの場合、受領済みの料金（製品及び保守サービス料金）を返還する義務を負わないものとします。

1. 契約者からメール、または書面で解約の申し出があった場合
2. 契約者の記載した「登録申請書」に虚偽が発覚した場合
3. 契約者が本規約のいずれかに違反した場合
4. 契約者が法令に反する行為を行った場合
5. 契約者が登録製品を第三者に譲渡した場合
6. 契約者もしくは第三者が登録製品に不当な改造を施した場合

第13条 (規約変更)

KSG は、本約款の内容を変更する必要がある場合は、予告なく本約款を変更することができるものとします。なお、契約者に対する通知は、KSG 株式会社コーポレートサイト上の表示により行われるものとします。

第14条 (契約の譲渡)

KSG は契約者の承諾を得ることなく、第三者に本サービスの事業譲渡をすることができるものとします。

第15条 (反社会的勢力等の排除)

契約者またはKSGは、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約します。また、契約者はKSGに対して次の各号の事項を確約するものとします。

1. 自らが、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者またはその構成（以下総称して「反社会的勢力」という）ではないこと。
2. 自己の取締役、監査役およびこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと、および反社会的勢力でなかったこと。

3. 反社会的勢力を利用しないこと、および利用していないこと。また反社会的勢力に自己の名義を利用させないこと。
4. 第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いて相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。

第16条 (その他)

1. 契約者及びKSGは本約款に関し、紛争が生じたときには、KSGの本社所在地又は東京都を管轄する裁判所をもって、専属管轄裁判所とします。
2. 本約款は、日本法に準拠し解釈されるものとします。
3. 本約款は契約者の承諾を得ず変更することがあります。
4. 契約者は、本約款を保管し遵守するものとします。

2024年3月1日
KSG株式会社