

テガラ オンサイト保守サービス利用規約

この利用規約（以下、「本規約」といいます）は、テガラ株式会社（以下、「弊社」といいます）が本規約に基づいて提供する、オンサイト保守サービス（以下、「本サービス」といいます）の購入または利用に関する条件を、本サービスを利用するすべてのお客様（以下、「お客様」といいます）と弊社との間で定めるものです。契約の際の当事者は弊社とお客様となり、お客様は本規約に従い本サービスを利用するものとします。

第1条 本サービスの対象

1. 本サービスの対象製品は、テガラ（株）製コンピュータシステム（以下、弊社製 PC）とします。
2. 製品の保証書による無償保証の適用を受けられない場合には、本サービスの対象外とします。
3. 本サービスは対象製品の交換または修理までとし、基幹業務、専用端末など対応製品以外の設定を必要とする設置は本サービスの対象外とします。
4. お客様のネットワーク環境での異常または不具合における切り分け作業については、お客様が行うこととします。

第2条 本サービスの提供時間

1. 本サービスの提供期間は、弊社製 PC 出荷日からオンサイト保守の契約書における契約年数欄に記載した年数の終了する日までを本サービスの保証期間とします。
2. 本サービスの対応時間は、休祭日および弊社の定める休業日を除き、月曜日から金曜日までの9時～17時となります。
3. 本サービスの対応は、16時までにご連絡を頂いた場合は翌営業日に、16時以降にご連絡を頂いた場合は、翌々営業日に対応を開始します。また、交通事情や天候や対象製品の設置場所等の諸条件により、翌々営業日以降の対応になる場合もあります。
4. 16時までに弊社エンジニアによるハードウェア障害箇所の特定がなされない場合、その翌営業日が受付基準日となります。
5. 一部地域を除き日本全国都市、翌日より対応いたします。なお、離島につきましては、対応できない地域がございます。

第3条 本サービス有効期間

1. 本サービスによる対象製品の保守対応期間は、標準保証期間を含め、対象製品購入日から最長3年までのものと最長5年までのものがあります。対象製品により異なります。
2. 対象製品が老朽化し正常な稼動維持が本サービスの実施によっても不可であると弊社が判断した場合には、お客様と弊社の間で別途協議の上、当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。
3. 本サービス期間は、お客様のご要望により、同一の条件をもって延長することができるものとします。なお、期間延長については有償となります。また、お客様からの本サービス期間延長の申し入れは、有効期間終了1ヶ月前までになされるものとします。
4. 前項の規定にかかわらず、弊社製PC出荷日より本サービス期間延長後の弊社が定める有効期間が経過する場合は、その後の期間延長はできないものとします。

第4条 本サービスの範囲

1. 弊社は、以下に定める内容と条件で、本サービスを実施するものとします。
2. お客様より障害連絡をいただき、ハードウェア障害箇所特定のための作業を弊社テクニカルサポートの指示に基づきお客様に実施していただきます。
16:00までに障害箇所の特定ができた場合、当日を受付基準日とし、オンサイトエンジニアを派遣します。オンサイトエンジニア訪問予定日時は、オンサイト実施決定後に別途お客様へ弊社担当者より連絡がなされるものとし、その際にお客様と弊社担当者との間で取り決められるものとします。本サービスは、修理開始可能時間にお客様サイトへオンサイトエンジニアが到着するサービスであり、保守パーツの到着および修理完了までの時間を保証するものではありません。なお、オンサイトエンジニアおよび保守パーツは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。また、ソフトウェア（ファームウェアを含む）障害については、本サービスの範囲外とします。
3. オンサイトエンジニアが保守パーツ交換を行った際にハードウェア障害が改善しなかった場合、翌営業日以降に再度保守パーツの配送と、オンサイトエンジニアの訪問が行われるものとします。
4. 弊社は、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対象弊社製PCが故障した場合、弊社テクニカルサポートがハードウェア障害と判断し特定した対象弊社製PCの復旧に必要な保守パーツを無償で提供します。なお、本サービスにて提供される保守パーツは、対象品と同等の保守パーツまたは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。保守パーツ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。

5. 本サービスの適用範囲は、第1条（本サービスの対象）で定める対象製品に関するサービスのみです。

第5条 本サービスの制限

お客様にて交換可能な保守パーツの場合、基本的に受付日の翌営業日以降にお客様への送付のみとなり、弊社からのオンサイトエンジニアの派遣はありません。その場合、お客様はご自身で保守パーツの交換をしていただく必要があります。

修理交換後の交換パーツは、弊社が手配する宅配業者が引き取り回収を行います。なお、返送料は弊社が負担します。

第6条 パーツ保証

対象弊社製 PC の保証期間の途中でパーツ交換が行われた場合、その保証期間は 90 日間、または弊社製 PC の保証期間のいずれか長い方が適用されるものとします。

第7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故障部品（老朽部品を含みます）の所有権は、すべて弊社に帰属するものとし、交換終了後弊社が回収させていただきます。ただし、HDD 返却不要サービスをご契約の場合は、交換された故障内蔵ドライブの所有権は、お客様に帰属するものとします。

第8条 除外作業

次の各号に定める作業については、本サービスに含まれないものとします。ただし弊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上実施時期、対価金額およびその他必要事項を決定し、当該作業を行います。

- (1) 弊社製品以外に起因して生じた障害の修理作業および立会い
- (2) 弊社が定める製品設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
- (3) 直接的または間接的に火災、水害等の天災地変、その他弊社の責に帰すことのできない事由により対象製品に生じた故障の修理
- (4) 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
- (5) お客様の要求による対象製品の改造、対象機器の清掃、点検
- (6) お客様または第三者の不適切な使用、取り扱いによる製品に生じた故障の修理
- (7) 弊社の指定品以外の保守部材の使用、または保守部材等の保管不備のために生じた故障の修理
- (8) フレーム、カバー、消耗品等の部品交換、および消耗品の供給等
- (9) ソフトウェア（ファームウェアを含む）に起因する事故の調査および製品故障の修理
- (10) 弊社が修理のために引き取った対象製品内のデータ保護

- (1 1) お客様データのバックアップ, リストアに関わる作業
- (1 2) 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業

第9条 第三者委託

弊社は本サービスの実施を, 弊社の必要に応じて, 弊社が指定する第三者(以下, 「再委託先」といいます)に再委託することができるものとします。

第10条 設置場所への立入

1. お客様は本サービスの提供するために弊社オンサイトエンジニアが対象製品の設置場所に立入ることを認めると共に本サービスを行うために必要となる作業場所, 消耗品を無償で提供するものとします。
2. 弊社は本サービスのために必要な範囲で対象製品の稼働を停止するものとします。
3. お客様は, 対象製品の故障, 不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象製品の稼働の停止によるデータ破壊, 消滅に備え, 自己費用と責任で適切な措置を講じるものとします。

第11条 瑕疵担保

1. 弊社または再委託先が実施した本サービスに, その実施の時から1か月以内に瑕疵が発見された場合, それが弊社の責めに帰すべき事由と認められた場合については, 弊社は弊社の費用負担において当該瑕疵を修補します。
2. 対象製品に記録されているデータの管理保全については, お客様の責任によって行うものとします。本サービスの実施に伴い, 弊社の故意または重大な過失によるものを除き, 弊社は障害の程度に関わらず, 記録されているデータの消失に対しては, 一切の責任を負いません。

第12条 秘密保持

お客様および弊社は本サービスの提供に関連して知り得た相手方の秘密情報を, 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(第9条に定めた弊社の再委託先に弊社が負うものと同等の義務を課して開示する場合を除く)に開示または漏洩してはならないものとします。ただし, 次の各号に該当する情報につきましてはその限りではありません。

- (1) 開示の時に, 既に開示を受ける当事者が保有しており, その旨開示を受ける当事者が証明できる情報。
- (2) 開示の時に, 既に公知または公用となっている情報。
- (3) 開示の後に, 開示を受けた当事者の責によらず公知または公用となった情報。
- (4) 開示を受けた当事者が, 第三者から秘密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。



- (5) 秘密情報を使用することなく、開示を受けた当事者が独自に開発した情報。
- (6) 法令により、開示を受けた当事者が開示を要求された情報。

第13条 解除

お客様または弊社が、本規約に基づく自らの債務を履行せず、相手方からの相当の期間を定めて催告を受けたにも関わらず、なお当該債務を履行しない場合には、相手方は契約の全部または一部を解除することができます。

第14条 協議

本規約の内容または、本規約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合は、当事者双方で協議するものとします。お客様が本サービスの途中解約を希望する場合、弊社までご連絡ください。ただし、この場合にお支払い頂いた料金は返金致しません。

第15条 本規約の変更

弊社は、弊社所定の方法によりお客さまに通知することにより、本規約を予告なく変更できるものとします(弊社ホームページ(<https://www.tegsys.net/>)に掲載する方法を含みます)。お客様はその責任において随時本規約を確認し、最新のものをご承諾のうえご利用いただくものとします。