

# センドバック年間保守サービス約款

2018年2月5日 改訂

クラスタコンピュータ株式会社（以下「弊社」といいます）は、弊社製品の保守サービスを以下の条件に基づきお客様に提供致します。お客様は、以下の条件に同意し、弊社所定の方法で保守サービス申込をすることにより、センドバック年間保守サービスの本契約を締結するものとします。

## 第1条（目的）

お客様は、センドバック年間保守サービス申込書記の保守対象商品（以下「保守対象商品」といいます）の保守サービスを弊社に委託し、弊社はこれを受託するものとします。

## 第2条（保守サービス内容および対象範囲）

- 保守サービスの対象は、お客様がセンドバック年間保守サービスを申し込んだ弊社製品（以下「保守対象商品」といいます）に限られます。
- 弊社が提供する保守サービス内容は、次の各号のとおりとします。
  - お客様は、弊社により修理が必要と判断された保守対象商品を弊社に送り、弊社は無償にて修理を行った後、返送いたします。修理とは、障害の発生した機器を出荷時の動作状態に戻すことをいいます。
  - 保守対象商品が正常に動作するために交換した部品は無償とします。
  - 保守対象商品の送料は、お客様と弊社の各々送付者の負担とします。
  - 弊社は、修理期間中の代替機の手配は行わないものとします。
- 契約開始以前に発生していた障害については、保守サービスは適用されないものとします。

## 第3条（保守サービスの受付方法および時間帯、実施方法）

- 保守サービスの受付および時間帯は、祝祭日・年末年始その他弊社の定める休業日を除く月曜日から金曜日の午前10時00分から17時00分までとします。
- 保守対象商品に故障が発生した場合、保守サービス受付窓口へ電話・メールにて、ご連絡頂きます。
- 弊社は、お客様よりご提供いただいた障害情報に基づき、修理の可否を判断いたします。
- 弊社により修理が必要と判断された場合、弊社へ製品をお送りください。
- 弊社は修理を行い、修理した保守対象商品をお客様に返送いたします。
- 保守サービスの受付内容が第1条の保守サービス内容を超える場合、両者協議の上、対応を検討することがあります。
- 弊社は次の各号のいずれに該当する場合、保守サービスの提供を一時的に中止することがあります。
  - 保守サービスの提供・運営もしくは運用上・技術上の観点から弊社が必要と判断した場合
  - 天災地変その他の非常事態が発生し、保守サービスの提供が困難または不能となった場合

## 第4条（契約期間）

- 本契約の有効期間は契約開始より1年間とします。
- 本契約の期間満了1ヵ月前までに、お客様または弊社より、相手方に対し、本契約終了の意思表示があった場合を除き、本契約は同一条件で更に1年間延長されるものとします。ただし、弊社出荷日より3年を超える期間に関する契約については、自動更新しないものとします。また、契約更新後には契約更新時の最新の約款が適用されるものとします。
- 本契約を解除し1年以上の期間が経過した場合、原則、再契約は認めないものとします。ただし、弊社が再契約を承諾した場合、再契約手数料の支払いが発生するものとします。

## 第5条（料金および支払い方法）

- 保守サービス料金は、保守対象商品毎に別途定めるものとし、支払い方法は、年一括前払いとします。
- お客様は契約期間満了日前日までに、翌年の保守サービス料金を弊社の指定する金融機関口座に振り込むものとします。但し、初回分の支払い期日は、本契約の締結日前日までとします。
- 振込手数料はお客様のご負担とします。
- 本契約の有効期間中に全部または一部を解約する場合においても、お客様が弊社に支払った保守サービス料金は一切返済しないものとします。

## 第6条（修理のため交換した部品の所有権）

- 修理交換後、不要となった部品は弊社の所有とし、弊社が自由に処分できるものとします。
- 修理のために必要な部品の実費をお客様が負担する場合、交換した部品は、お客様の所有となります。その場合、お客様から弊社に対し、予め修理前に交換後不要になった部品の返却を求め意思表示をすることとし、弊社は交換後、速やかに部品を返却するものとします。

## 第7条（責任の範囲）

- 本契約に基づく弊社の保守サービスに瑕疵があった場合、弊社は必要な保守サービスを合理的な範囲内で繰り返し実施することとし、それ以上の保証は行わないものとします。
- 保守サービスに対する弊社の責任は、保守対象商品に限るものとします。
- 保守サービスを提供するにあたり保守対象商品、および関連連結機器に登録されている諸データはお客様の責任において、事前に他の媒体に退避されているものとします。また、弊社の保守サービスによって当該データが消去された場合、弊社は一切の責任を負わないものとします。
- サーバ製品が次の各号に該当する場合等は保守サービスの対象外とします。
  - ハードウェアの改造を行なった場合ハードウェアの構成変更を行なった場合（弊社以外から購入されたメモリーの増設やハードディスクの増設など）

- 地震、津波、洪水、落雷などの自然災害による故障および損傷
  - 火災、爆発、盗難、事故による故障および損傷
  - お客様の故意、過失による場合
  - お買い上げ後の輸送中もしくは移動中にお取扱いが不適切なために生じた故障および損傷
  - 設置環境が原因の場合（温度、ホコリ、湿度など）
  - メーカー規定外で使用された場合（オーバークロックなど）
  - 消耗品の交換を必要とする場合
5. 前項にかかわらず、弊社は、前項の故障の修理が可能であると判断した場合は、別途お客様と弊社の間で協議のうえ、定める金額、条件等に従い、前項各号の作業を行うものとします。

## 第8条（機密保持）

- お客様および弊社は、技術上、営業その他業務上の秘密情報（以下「機密情報」といいます）の開示を相手方より求められ、機密情報として扱うことで両者が同意した場合、相手方に開示することとします。
- お客様および弊社は、相手方から開示を受けた機密情報について、第三者に開示・漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号のいずれかに該当する情報は含めないものとします。
  - 既に公知の情報、または自己の責によらずして公知となった情報
  - 既に保有している情報
  - 機密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
  - 第三者に対する開示について事前に相手方の書面による承諾を得た情報
  - 相手方が第三者に対して機密保持義務を課すことなく開示している情報
  - 相手方が機密として管理していない情報
- お客様および弊社は、相手方から提供を受けた機密情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用するものとします。
- 保守サービスの修理を実施する期間、保守対象商品のHDD、SSD等の部品に記録されているデータ、情報は機密情報として取り扱うものとし、弊社は一切のデータ複製、バックアップを行わないものとします。
- 修理のため交換し、かつ交換後弊社所有となったHDD、SSD等の部品に関し、弊社はそれに含まれる情報の機密保持に関し、一切の責任を負わないものとします。
- 本条の機密保持義務は、本契約が終了した後3年間継続するものとします。

## 第9条（権利義務の譲渡）

お客様および弊社は、あらかじめ相手方の書面による承諾がない限り、本契約上の権利または義務の全部または一部を他に譲渡してはならないものとします。

## 第10条（契約の解除）

お客様または弊社のいずれかに次の各号の一に該当する事由が生じた場合、相手方は何ら通知、催告を要せず即時に本契約を解除できるものとします。なお、お客様の事由により、弊社が本契約を解除する場合には弊社は受領代金を返却しないものとし、弊社の事由によりお客様が本契約を解除する場合には、お客様は弊社に年間保守料金の残存契約期間の月割り額を限度として、代金の返却を求めることができるものとし、弊社はお客様の求めに応じなければならないものとします。

- 本契約に違反し相手方より相当期間を定めて催告されたにもかかわらず是正しないとき。
- 正当な理由なく期間内に契約を履行する見込みがないと認められたとき。
- 相手方に重大な損害を与え、または重大な危害を及ぼしたとき。
- 監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき。
- 仮差押、仮処分、強制執行、競売等の申立てがあったとき。
- 法的倒産手続きによる手続き開始の申立てがあったとき、または清算手続きに入ったとき。
- 支払停止、支払不能等の事由が生じたとき。
- 合併、解散または営業の全部若しくは重要な一部を第三者に譲渡しようとしたとき。
- 財産状態が著しく悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の事由があるとき。
- 相手方に対し、事前通知することなく、契約対象機器を転売、譲渡、貸与したとき。

## 第11条（約款の変更）

現行の保守サービスの提供が困難になる事由が発生した場合、弊社は1ヶ月前までに文書による通知によって、本約款を変更することができるものとします。

## 第12条（管轄裁判所）

本契約に関する一切の紛争は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所として処理するものとします。

以上