

セイコーソリューションズ株式会社は、保守サービス(SP-PACK)のご案内に従い、ご登録いただいた製品に対して、以下の内容の保守サービスを提供します。

【共通事項】

- (保守サービスの対象製品)
セイコーソリューションズ㈱(以下、弊社という)は、保守サービス(SP-PACK)(以下、本サービスという)の所定の登録手続きを行った製品に対して、保守サービスを提供します。本サービスをご購入いただいたお客様であっても、本サービスの所定の製品登録手続きが完了していない場合は、即日の障害対応が出来ない場合がございます。予めご了承ください。
- (契約の成立)
お客様が弊社に対し、所定の製品登録手続きを終了した時点で、異議なく本規約に同意いただいたものとし、契約が成立したものとします。
- (保守サービスへの協力)
弊社が本サービスを実施するにあたり、お客様は、必要に応じて以下の協力を行うものとします。

- (1)製品の故障・不具合の状況、発生時の環境、その他本サービスに必要な情報を提供すること
- (2)本サービスの実施にともない製品を使用するシステムの稼働を停止する必要がある場合、弊社の求めに応じて、当該システムの稼働を停止すること
- (3)製品を使用するシステムの稼働停止に備え、データ、プログラムのバックアップその他の必要な措置をお客様の自己の責任と費用により講ずること
- (4)本サービスの実施によって、製品を同型製品と交換する場合、製造番号が変更となること
- (5)ハードウェアの修理又は不具合からの復旧後、データ、プログラムの復旧を行うこと
- (6)本サービスの実施に必要な電力料金、通信費等の消耗品を負担すること
- (7)製品の設置場所へ弊社のサービスエンジニアが立ち入ることを認めること、及び必要な場合は、お客様のネットワークに設置したPCを接続することの許可を取得すること

- (8)前各項につき第三者の承諾が必要な場合は、事前にこれらの者から承諾を得ること
- (9)本サービスの対象となった機器又は部品(以下、対象部品という)を、本サービス完了後、最長30日以内に、弊社指定の場所へ送付すること
- (10)前項の場合において、本サービス完了後30日以内に、対象部品を弊社指定の場所へ送付しないときは、当該対象部品に要した経費を負担すること

4. (除外事項及び別料金)

次の各々の作業は、本サービスには含まれません。ただし、当該作業の提供が可能な場合、弊社は、別途弊社所定の料金をもって当該作業を提供することがあります。

- (1)お客様の故意、過失、又は各製品所定の使用環境、使用方法、マニュアル等に反して使用したことより生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (2)天災地変その他不可抗力より生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (3)お客様が弊社に製品を送付する際に生じた破損・事故に起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (4)弊社の承諾なしに行った修理、調整、修正、変更等に起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (5)お客様の仕様による製品の改造又は改造、オーバーホール、使用場所の移設作業、回線接続作業又はその立会い及びこれらの支援
- (6)製品以外の、OSその他のソフトウェア又はハードウェアに起因する製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (7)TS-2210、TS-2550、TS-2850 製品の GPS アンテナ、長波受信機を除く、製品の受信ユニット、各種アンテナ類、同軸ケーブル、RF アンプ、各種ケーブルの修理又は不具合からの復旧
- (8)軸線の純正、又は弊社推奨以外の周辺機材の使用が原因で何等かの不具合が発生した場合の製品の修理又は不具合からの復旧
- (9)弊社サービスエンジニア以外の工事業者等を必要とする場合の調査、故障修理又は調整
- (10)弊社の指定する有寿命部品の交換

- (11)お客様が独自で実施されるファームウェアの変更等により発生した製品の故障の修理又は不具合からの復旧
- (12)お客様が独自で実施される設定、テスト等への技術支援
- (13)お客様から弊社に提示される製品の故障の修理又は不具合からの復旧に必要な情報が十分でない場合に、弊社サービスエンジニアが出勤して行う情報ログ収集
- (14)弊社サービスエンジニアによるファームウェア等の変更
- (15)その他お客様の責に帰すべき事由により生じた製品の故障の修理又は不具合からの復旧

5. (料金)

お客様が本サービス期間中に製品を廃棄・譲渡された場合においても、本サービスの料金の返金はしません。

6. (秘密情報及び個人情報の取り扱い)

- (1)弊社は、本サービスの履行に関連して、お客様の技術上、営業上の情報(以下「秘密情報」という。)及び個人情報を知り得たときは、当該秘密情報及び個人情報の管理に必要な処置を講ずるものとし、事前にお客様の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しません。
- (2)弊社は、本サービスの履行に関連して知り得た秘密情報を本サービスの履行及び製品に関する情報の提供の目的にのみ利用します。また、本サービスの履行及び製品に関する情報のご提供に関連して知り得た個人情報等の取り扱いについては弊社の「個人情報のお取り扱いについて」に定めるところに従うものとします。
(Web サイト掲載「個人情報のお取り扱いについて」<https://www.seiko-sol.co.jp/privacy/privacy-manual/>)
- (3)弊社は、本サービスの履行及び製品に関する情報のご提供に不用となったとき、お客様から請求を受けたとき又は本サービスが解除され若しくは終了したときは、本サービスの履行に関連して知り得た秘密情報をすみやかに返還又は適切に破棄します。

7. (不可抗力及び免責等)

- (1)天災地変、法令の改廃・制定、公権力による命令・処分、争議行為、交通機関・通信回線の事故その他の弊社の責に帰すべきでない事由により本サービスの全部又は一部の履行が困難となり又は遅延した場合、弊社は、その責を免れるものとします。
- (2)弊社は製品の故障、不具合等に起因してお客様に生じた直接又は間接損害、派生的損害、付随的損害、並びに免失利益に対しては、その責を負いません。

8. (変更の通知)

お客様は、登録された製品の設置場所を変更する場合、弊社に変更となる当該製品の設置場所を通知する必要があります。

9. (保守サービスの購入及び登録条件)

- (1)お客様が本サービスを購入できる期間は、次に掲げる期間に限られるものとします。(製品故障後に本サービスを購入することはできません。)
①新規購入の場合：製品の納入日から2年以内
②本サービス延長をご希望の場合：前の本サービス期間満了日の3カ月前から満了日まで
- (2)弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの購入又は製品登録を拒否することができます。
①前項に定める本サービスの購入可能期間を経過している場合
②製品故障後に本サービスを購入した場合
③製品の製造番号が不明な場合
④その他弊社に正当な理由がある場合
- (3)弊社が、前項の定めに従って、製品の登録を拒否した場合、支払済みの本サービスの料金は、弊社又はお客様が購入された販売店から、お客様に返金します。

10. (サービス停止と支払い遅延)

別途お客様から弊社に発行する注文書又は注文書に相当する書類に記載された支払方法による本サービスの料金の支払いが滞った場合、支払い完了まで、本サービスの役務提供を停止します。弊社はサービス停止により、お客様が被ったいかなる損害について一切の責任を負わないものとします。
また、別途弊社とお客様とで取り決めた支払期日(書面による別段の合意がない限り、請求書発行月の翌月末日とします。)の翌日からお支払い日の前日までの日数に応じ、年14.6%の率を乗じて算出される金額を遅延利息として請求するものとします。

11. (保守サービス期間)

- (1)本サービスのサービス期間は、お客様ご購入いただいた保守サービス登録書に記載の期間となります。

保守サービス(SP-PACK)障害受付窓口・運用規約

1. (障害受付窓口の業務)

- (1)障害受付窓口では、ご登録いただいた保守サービス(SP-PACK)(以下、本サービスという)対象製品の技術支援(以下「本支援サービス」という)を行います。なお弊社は、本支援サービスを本サービスの付帯サービスとして提供します。
 - (2)登録された本サービス対象製品と同じ製品を、お客様がお持ちであっても、当該製品には、本支援サービスを提供しません。また、お客様独自で製品の設定、テスト等を行う場合の技術的なサポートは、対応しません。
 - (3)お客様のシステム全体に関わる障害、技術的に高度なご質問等につきましては、障害受付窓口でのご回答ができない場合があります。また、本支援サービスは、お客様のシステム全体の障害の解決を保証するものではありません。
2. (本支援サービスの開始)
保守サービス登録書をご利用いただき、本サービスの登録を完了された時点から、障害受付窓口をご利用いただけます。(本サービスにご登録いただく際の所定の製品登録手続きについては、本障害受付窓口にてサポートします。)

12. (反社会的勢力との取引排除)

- (1)弊社及びお客様は、次の各号に定める事項を表明し、保証するものとします。
①自ら及び自らの役員が、反社会的勢力でないこと、また反社会的勢力でなかったこと。
②自ら及び自らの役員が、反社会的勢力を利用しないこと。
③自ら及び自らの役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、又は関与しないこと。
④自ら及び自らの役員が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しないこと。
⑤自ら又は第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辭を用いず、相手方の名誉や信用を毀損せず、また、相手方の業務を妨害しないこと。
- (2)前項について確認の調査を弊社又はお客様が行う場合、相手方はこれに協力するものとします。
- (3)弊社又はお客様は、弊社又はお客様が発注する物品又は役務に係る弊社とお客様間の取引(以下弊社お客様間取引という。)を遂行するための相手方の委託先及び調達先にも前二項の規定を遵守させるものとします。
- (4)弊社又はお客様は、前三項に違反し、又はそのおそれがあることが判明した場合には相手方に直ちに通知するものとします。

13. (規約解除)

- (1)お客様及び弊社は、相手方が次の各号のいずれかに該当したときは、何ら催告を要せず、ただちに本規約を解除することができるものとします。
①本サービス規約の規定の一つにでも違反し、相手方から相当の期間を定めた催告を受けたにもかかわらず、期間内にその違背を是正できなかったとき
②正当な事由なく期間内に本サービス規約に基づく債務を履行する見込みがないとき
③振り出した手形又は小切手が不渡処分を受けたとき
④差押え、仮差押え、仮処分若しくは競売の申立てを受けたとき、租税滞納処分を受けたとき、破産、民事再生手続開始若しくは会社更生手続開始の申立てがあったとき又はこれらと同様のおそれが生じたとき
⑤監督官庁より営業の取消又は停止等の処分を受けたとき
⑥相手方に重大な危害又は損害を及ぼしたとき
⑦その他、本サービス規約を継続できないと認められる相当の事由があるとき
- (2)お客様及び弊社は、前項各号のいずれかに該当したときは、本サービス規約により生じた一切の債務について弁済期限の利益を喪失し、ただちに履行するものとします。
- (3)お客様は、本規約を解除しようとする2カ月前までに弊社へ書面、又は電子メール等による通知をすることにより、本規約の全部又は一部を解除することができます。
- (4)前項の場合、お客様は、ご注文されたサービス期間分の料金支払いは免れないものとし、解約日から期間満了日までの未払料金を解約違約金として一括支払いするものとします。
- (5)前条11.(反社会的勢力との取引排除)に違反したときは、何らの通知・催告を要せず規約を解除することができます。また、解除権行使当事者が損害を被った場合、解除権行使当事者が相手方に対し損害賠償を請求することを妨げないものとします。なお、弊社及びお客様は前条の違反による解除により、解除された当事者が損害を被った場合、一切の義務及び責任を負わないものとします。

14. (責任)

本サービスに弊社の責に帰すべき事由による不具合があった場合、弊社は、当該本サービスの不具合の修補のために必要な本サービスを再度実施します。なお、当該本サービスの不具合によりお客様に損害が発生した場合、協議のうえ弊社はお客様が弊社に支払った本サービスの料金を上限として賠償責任を負うものとします。
ただし弊社の責に帰すべきでない事由から生じた損害、逸失利益、弊社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、派生的損害、付随的損害、データ・プログラムの喪失については、賠償責任を負わないものとします。

15. (規約の改定)

- (1)弊社はお客様の事前の承諾を得ることなく、本規約条項を随時変更することが出来るものとします。
- (2)弊社は、本規約を改定する場合には、改定した新規規約をお客様に送付するものとし、お客様がその送付を受けた後において、本サービスの提供を受けた場合には、お客様は、新規規約を承認したものとみなします。
- (3) (譲渡の禁止)
お客様は本サービスを譲渡又は貸与しないものとします。なお、第三者たる最終利用顧客へ本規約と同等の義務を課して再販するお客様には、本条項は適用しないものとします。
- (4) (消費税)
消費税の税率は、弊社が当該料金にかかる本サービスを実施した時点において有効な税率によるものとします。
- (5) (管轄裁判所)
本サービスに関し裁判上の紛争が生じたときは、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

【製品の保守サービスについて】

1. (保守サービスの内容)

製品が故障し、お客様が弊社に修理を要請した場合、弊社はお客様が購入された以下の保守サービスの種別に従い、本サービスを提供します。ただし、製品の設置場所又は修理後の製品の送付先は日本国内に限られるものとします。なお、いずれの保守サービス種別においても、弊社は、電話、ファックス、電子メール等により必要な技術情報を提供し、故障の解決は一時回避をサポートします。

(1) センドバック保守

弊社所定の方法で弊社の保守サービス拠点に送付していただければ、修理完了予定日をお客様に通知のうえ当該製品の故障を修理し、登録されている設置場所へ返送します。また必要に応じて、修理期間中、代替製品をお客様に無償貸与します。この場合、原則として、お客様は、代替製品の到着後1週間以内に、故障した製品を弊社指定先へ送付します。なお、 SENDバック保守に係る送料は発送元払いとなります。

(2) オンサイト保守(平日9-17時) / オンサイト保守(24時間・365日)

製品の設置場所へ弊社のサービスエンジニアが出張して、製品の修理、調整を行います。ただし、製品の設置場所が離島又は主要交通機関を使用できない場合には、別途交通費が必要となります。(ただし、TS-2210、TS-2550、TS-2850のGPSアンテナ及びTS-2335のSFP(Small Form Factor Pluggable)に関しては、SENDバック保守での対応となります。)

2. (保守サービス時間帯)

(1) SENDバック保守 / オンサイト保守(平日9-17時)

お客様が保守サービスを利用できる時間帯は、【土曜日、日曜日、国民の祝日、年末年始の12/29～1/3】を除く平日(月曜日～金曜日)の9:00～17:00となります。なお、受付のみは、日～土曜日・24時間体制となります。

(2) オンサイト保守(24時間・365日)

日～土曜日・24時間体制。なお、お客様は、17:00～翌日9:00までの間のオンサイト保守を弊社に要請する場合には、弊社のサービスエンジニアの出張には通常以上の時間を要することを了承するものとします。

3. (保守サービスの委託)

弊社は、本サービスの全部又は一部を㈱PFU 又は弊社指定の保守サービス代行者(以下「代行者等」という)に委託することができるものとします。この場合弊社は、本規約に基づく弊社の義務と同等の義務を代行者等に課するものとします。

4. (交換部品の帰属及び製品交換)

- (1)本サービスの提供に際し、製品又は製品の部品等を交換した場合、交換された製品又は製品から取り外した交換の対象となった部品の所有権は、弊社が有するものとします。
- (2)お客様は、故障に際して製品の交換が必要な場合、交換される製品が弊社都合により同等機能を有する別製品となることを了承するものとします。

3. (本支援サービスの終了)

本支援サービスは、保守サービス(SP-PACK)規約(以下、「原サービス規約」という)記載の保守サービス期間の満了とともに終了します。

4. (受付時間)

- (1)障害受付窓口による受付時間は原則として、原サービス規約の保守サービス時間帯と同じとします。
- (2)弊社は、障害受付の専用電話をご利用しておりますが、お客様のお電話が障害受付の専用電話につながることを保証するものではありません。回線の混み具合によっては、回線が繋がらない場合があります。

5. (ご利用時のお願い)

障害受付窓口にご連絡をいただく際には保守サービス登録書記載の管理番号をお教えください。管理番号をお教えいただけない場合、管理番号が確認できない場合、又は製品の登録がされていない場合には、即日の障害対応が出来ない場合がございます。予めご了承ください。