

## オンライン保守サービス規約

本規約は、株式会社ファナティック（以下『弊社』といいます。）が「オンライン保守サービス」（以下『保守サービス』といいます。）をお客様に提供する場合の提供条件を定めたものです。お客様は契約の申込にあたり本規約の内容を承諾したものとします。

本規約は弊社ホームページにてご確認頂けるものとし、予告なく変更される場合があります。また常に弊社ホームページに掲載される最新の本規約が適用されるものとします。

### 第1条（保守サービス）

保守サービスとは「お客様が弊社からお買い上げいただいた弊社製品に保守サービス期間中に障害が発生し、弊社テクニカルサポートにその旨のご連絡を頂いた際に、弊社テクニカルサポートが、その障害の原因を診断、特定してその障害を除去するための助言等のサービスを、また必要な場合にオンラインエンジニアを派遣し、障害が発生した不良部品の交換をするサービス」を意味します。保守サービスの実行は、弊社の判断と責任のもとで、協力会社に委託する場合もございます。またサービスの内容は改良のため告知なく変更される場合があります。

### 第2条（保守サービスの委託）

お客様は、弊社からお買い上げいただいた製品の保守サービスを弊社に有償で委託します。

### 第3条（有効期間）

保守サービスの有効期間は別紙「オンライン保守サービス契約内容確認書」に記載された契約期間とします。

### 第4条（保守サービスの対象）

1. 当該保守サービスは、別紙「オンライン保守サービス契約内容確認書」に記載された設置場所に設置・使用されている場合にのみ有効となります。
2. 保守サービスの対象となる製品は別紙「オンライン保守サービス契約内容確認書」に記載された対象機器（ハードウェア）のみとなります。ドライバ・OSを含むソフトウェアの障害、およびハードウェア・ソフトウェアとの相互関係（いわゆる相性の問題）は対象となりません。

### 第5条（保守サービスの対象外）

第4条の規定に拘らず、以下の各事由のいずれかに該当する場合、保守サービスの対象外となりますので予めご了承ください。

- (1) 部品の増設・追加・変更により生じた障害
- (2) 故意、過失または不適切な使用および誤った操作に起因する製品の障害
- (3) 天災地変等の事由に起因する製品の障害
- (4) 適正でない設置環境、供給電力の不適正使用、ならびに静電気に起因する障害
- (5) 消耗品、記録媒体の保管不備に起因する製品の故障の修理調整
- (6) 使用するソフトウェア、プログラムに起因する製品の障害
- (7) 経過時間の如何に関わらず性能を維持している部品
- (8) 製品の改造、運搬移設、設置、回線接続作業またはその立ち会い
- (9) オーバーホール等の大修理

### 第6条（保守サービスの料金及び消費税の支払い）

1. 保守サービス料金及び消費税は、別途個別契約書にて定められた支払期日までにお問い合わせいたします。  
なお、保守サービス料金及び消費税の支払いが期日までになされなかった場合、保守サービスの提供をお断りする場合がございますので予めご了承ください。
2. 保守サービス料金の返金はいたしません。（2016年4月1日以降の契約から適用）

### 第7条（保守サービス料金の変更）

保守サービスの料金が機器の老朽化、社会情勢の変化等により不相当と認められる場合には、契約更新時に料金と内容を変更する場合がありますので予めご了承ください。

## 第8条（修理部品の取扱い）

1. 保守サービスを長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、弊社の判断により修理の際に再生部品または代替部品を使用することがあります。
2. 保守サービスにより、部品交換を行い取り外した故障部品については、お客様はその所有権を放棄し、弊社に移転するものとします。当該故障部品は、弊社の所有物として、弊社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、予めご了承ください。また、産業廃棄物処理業者へ引き渡した後に、産業廃棄物処理業者の責任により記憶装置に記録されたプログラム・データが流出しても、弊社は一切の責任を負いません。

## 第9条（データの取扱い）

1. ハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体（以下「記録媒体等」といいます）に記録されたデータ（お客様が保存するデータベースや記録した動画・画像・テキスト・音楽・映像、作成したファイル、各種の設定内容、インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合がありますが、保守サービスの目的以外に使用いたしません。
2. 前項に定める場合を除き、保守サービスの提供の過程で、弊社は、記録データおよび機器ログ等についての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切行いませんので、ご了承ください。
3. 修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。弊社は、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承ください。
4. お客様におかれましては、前二項の事情に鑑み、保守サービスによる修理を受けられる前までに、お客様の責任において、必要な範囲で、破損・消失等させたくない記録データを複製・バックアップその他記録・保存していただくようお願いいたします。弊社の保守サービスの履行によって記録媒体内のデータが消去または変更された場合でも、弊社は一切責任を負いたしませんので予めご了承ください。

## 第10条（注意事項）

1. お客様による切り分け作業  
弊社オンサイトエンジニアが障害内容の原因特定の作業を行う際に、お客様に何らかの作業を行っていただく場合がございます。
2. 製品の使用環境の整備  
コンピュータ製品は電磁気、温度、湿度、振動、静電気、有毒ガス等により正常に作動しなくなる場合もございますので、適切な使用環境を整備していただくようお願いいたします。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、保守サービスの対象外となりますので予めご了承ください。

## 第11条（免責事項）

1. 当該弊社製品の故障または弊社が実施した保守サービスにより、お客様に生じた損害のうち、直接間接に発生する可能性のある逸失利益、第三者からお客様に対してなされた賠償責任に基づく損害、オペレーティングシステム、データその他一切のソフトウェアの破損または消滅および一切の間接損害については、弊社は責任を負わないものといたします。
2. 全ての商品は、その他のソフトウェア・ハードウェアとの相互関係において動作を保証するものではありません。（OS、アプリケーションソフトも含む）。また将来的に販売されるソフトウェア（ドライバを含む）・ハードウェアに対する互換性・動作を保証するものではありません。
3. 弊社製品の故障もしくは使用によって生じた本製品または接続製品内に保存されたデータの毀損・消失等について、弊社は一切の責任を負いません。重要なデータについては、必ず、お客様の責任において定期的にバックアップを取る等の措置を講じてください。
4. 弊社に故意または重過失のある場合を除き、本製品に関する弊社の損害賠償責任は理由のいかんを問わず製品のご購入代金を上限といたします。ただし、その損害賠償の範囲は、現実に発生した直接かつ通常の損害に限るものとします。
5. 生産終了または世界情勢の変化により入手が困難な部品に関しましては、同等性能を維持できる部品にて対応することがあります。また上記理由から入手に時間が要する場合もございますので、予めご了承ください。

さい。

6. 不具合切り分けに際し、以下に該当する場合については、オンサイトエンジニアの判断により、当該弊社製品の一部もしくは全部を回収させていただく場合があります。
  - (1) 切り分け作業に膨大な時間を要するとオンサイトエンジニアが判断した場合
  - (2) 不具合内容が一貫しない、または再現頻度が低く、別環境による切り分けが必要であるとオンサイトエンジニアが判断した場合
  - (3) 第1項および第2項に該当しない場合であっても、該当構成部品の切り分け作業を設置場所にて実施できない場合

#### 第12条（修理依頼または調査依頼製品の保管）

お客様からお預かりした修理依頼または調査依頼製品の修理または調査が完了次第、お客様へその旨のお知らせをいたします。お知らせ日から起算して1か月を超過した場合、お知らせ日の1か月後応当日から弊社発送日までの期間（以下「保管期間」とします）について当該製品の保管費用が発生するものとします。なお、保管期間は3か月を限度とし、保管期間3か月を経過した時点で当該製品をお客様が引き取らない場合、弊社は、当該製品を弊社所定の方法にて処分できるものとします。その際、記憶媒体に記録されたデータが産業廃棄物処理業者の責任により流出しても、弊社は一切責任を負いませんのでご了承ください。

#### 第13条（機密保持）

1. お客様及び弊社は保守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、保守サービス事項、その他の秘密を他に開示しないものとします。
2. 第1条に基づき保守サービスの実行を協力会社に委託する場合、弊社は、当該協力会社に対して、この義務を負わせるものとします。

#### 第14条（損害賠償）

1. 弊社が保守サービスの提供について負う責任は、弊社の故意・重過失の場合を除き、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様が保守サービス対象製品または交換品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、弊社保守サービス提供時に、汚損、破損等が生じた場合であっても、弊社は原則として修理をもって対応いたします。
2. 保守サービスの提供に関し、弊社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合、弊社の責任は保守サービス対象製品の価値に相当する金額を上限とします。但し、弊社の故意・重過失の場合を除きます。なお、保守サービス対象製品の価値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の製品の価格のうち低額のを基準として算出するものとします。

#### 第15条（解除）

お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合には、弊社は何等の催告を要せず本契約を解除できるものとします。

- (1) 差押え、仮処分、租税滞納処分を受け、特別清算、会社整理、会社更正の手続きの開始、破産もしくは競売を申し立てられ、または自ら会社整理、民事再生法、会社更正手続きの開始または破産の申し立てをした場合。
- (2) 自ら振り出しまたは引き受けた手形または小切手が不渡り処分を受けた場合。
- (3) 営業の廃止または解散の決議をした場合。

#### 第16条（転売・譲渡・移転の制限）

1. お客様は本規約におけるサービスを受ける権利を第三者に転売・譲渡しないものとします。製品の転売・贈与等の場合で表記のお客様と所有者が異なる場合、保守サービスの対象外となります。ただし、弊社が別途同意する場合はこの限りではありません。
2. 移転などで製品を使用される場所が別紙「オンサイト保守サービス契約内容確認書」に記載された設置場所と異なる場合には、必ず弊社までご連絡ください。なお移転先地域によっては保守サービス料金の変更、または保守サービスを継続しておこなえない地域もございますので予めご了承ください。

#### 第 17 条（保守サービス対応時間）

1. ご連絡をいただいた当日の 13 時までには修理が必要と弊社テクニカルサポートが判断した場合、当日を基準日とし、別紙「オンサイト保守サービス契約内容確認書」に記載された対応時間までにオンサイトエンジニアが伺います。弊社テクニカルサポートの判断が当日 13 時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります。なお、訪問時間、修理開始時間につきましては、天候、交通事情、その他の事情によりご希望の日時にお伺いできない場合がありますので予めご了承ください。
2. 弊社テクニカルサポートが修理不要と判断した場合には、不要の理由をご説明の上、お客様の了承を得るものとします。
3. 外付けモニター、外付けスピーカー、マウス、キーボード、各種ケーブル、電源アダプタ、外付け各種ドライブなど、システムを停止せず交換可能な部位、およびお客様と弊社テクニカルサポートが協議の上お客様が交換可能と判断された部位につきましては、基本的に部品のみの送付となり、オンサイトエンジニアの派遣は行われません。なお、被交換部品は、弊社指定の方法にてお客様にご返送いただくことがございます。返送に必要な費用は弊社が負担いたします。

#### 第 18 条（反社会的勢力との関係排除）

お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という）第 2 条第 2 号に定義される暴力団、暴対法第 2 条第 6 号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団または個人）であることが判明した場合には、弊社はかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催告を要することなく、保守サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

#### 第 19 条（その他）

1. 本規約は、日本国内においてのみ有効です。本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。
2. 本規約の一部条項が法令によって無効となった場合でも、当該条項は法令で有効と認められる範囲で依然として有効に存続するものとします。
3. 弊社の判断で、ある時期もしくは期間において、またはある事象に対して、弊社が本規約に基づく権利を行使しないことがあったとしても、権利の放棄とはみなされないものとし、以後または他の同様もしくは類似の事象において、同様に権利を行使しないとは解釈されないものとします。
4. 本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

#### 第 20 条（規約変更）

1. 弊社は以下の場合に、弊社の裁量により、本規約を変更することができます。
  - (1) 本規約の変更が、お客様の一般の利益に適合するとき。
  - (2) 本規約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
2. 弊社は前項による本規約の変更にあたり、変更後の本規約の効力発生日の 1 か月前までに、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容とその効力発生日を弊社ウェブサイト (<https://www.fanatic.co.jp/>) に掲示し、またはお客様に電子メールで通知します。
3. 変更後の本規約の効力発生日以降にお客様が保守サービスを利用したときは、お客様は、本規約の変更に同意したものとみなします。

#### 第 21 条（協議）

本規約に定めのない事項については、お客様と弊社の間にて別途協議の上これを決定します。

#### 第 22 条（合意管轄）

本サービスに関して生じたお客様と弊社間の紛争については、東京地方裁判所および大阪地方裁判所のいずれか直近の地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

以上

2009年4月1日施行  
2011年5月11日改訂  
2014年1月22日改訂  
2016年4月1日改訂  
2020年10月1日改訂  
2022年1月20日改訂