

個別サービス条項

<センドバック代品あり>

別途お客様とエス・アンド・アイ株式会社で取り交わした個別のサポートサービス契約(契約書や注文書及び注文請書での成立も含む)の適用サービス条項で、本条項が適用された場合に、以下の条項に基づいてサービスが提供されるものとする。また、本サービス条項と個別のサポートサービス契約に齟齬がある場合には、個別のサポートサービス契約の条件が優先する。

(目的)

第一条 甲が使用する別紙記載のサポート対象機器(以下機器という)が故障した場合、乙が代替機器を提供する(以下「サポートサービス」という)ことを目的とする。

(サポートサービス内容)

第二条 乙は、以下のとおりにサポートサービスを実施するものとする。

- 第一項 甲は、機器が故障した場合、機器が故障したことを確認し乙に連絡をするとともに、故障した機器を取り外して乙に送付するものとする。
- 第二項 乙は、甲からの連絡を受け付け、障害を確認した後に、代替機を甲に送付するものとする。
- 第三項 甲は、乙から代替機器が送付された後、設定情報の復元を実施し、自ら取り付けるものとする。
- 第四項 甲が乙へ送付した機器が故障していなかった場合、乙は甲に対し、対応に要した費用を別途請求するものとする。

(交換後の機器の所有権)

第三条 第二条に基づくサポートサービス作業を実施した場合、故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した代替機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとする。

(修理規定)

第四条 故障機器および代替機器の輸送費および保険料は、発送元負担とする。

(除外作業)

第五条 次の各項目は、サポート範囲に含まないものとし、これを行う必要が生じた場合は、甲・乙協議のうえ実施するものとし、それにかかる費用を、乙は甲に請求するものとする。

- 第一項 オンサイト作業
- 第二項 甲による機器交換時の技術サポート
- 第三項 別紙に記載されていない機器のサポートサービス
- 第四項 再生修理(オーバーホール)
- 第五項 天災地変、甲の機器取り扱いに関する故意又は過失、その他乙の責によらない事由に基づく故障の修理。
- 第六項 「特定品目」に対するサービス。なお、「特定品目」とは、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、USB キーおよび電池、ならびに製造会社所定の使用限界に達したソリッド・ステート・ドライブ(SSD)、および SS DIMM 等の品目をいいます。
- 第七項 故障の原因解析
- 第八項 機器の故障に起因して支障があった甲の業務の復旧

(料金の範囲)

第六条 料金には、第二条のサポートサービス内容に基づく修理費、乙から甲への輸送費および保険料が含まれるものとする。

(サポートサービスに対する協力)

第七条

- 第一項 甲は、修理依頼書に故障症状等の必要事項を記入のうえ、故障機器に添付するものとする。
- 第二項 甲は、機器の使用場所の環境を所定の条件にて維持するとともに、所定の使用方法に従って機器を使用するものとする。