

FXC センドバック保守サービスと規約条件 (1/2)

FXC 株式会社（以下「FXC」という）は、SENDバック保守サービスの規約（以下「本契約」という）サービスの内容と条件に基づき、対象となるハードウェア製品（以下「ハードウェア対象製品」という）に対してSENDバック保守サービス（以下「本サービス」という）を適用します。

1 SENDバックサービス内容

お客様からの障害発生/サポート依頼により、FXC よりお客様の登録済機器を設置場所にお届けするサービスです。

●障害発生に備えたお客様の対応

障害の回避及び障害発生に備えて、お客様側で下記の対応を行って頂く必要があります。

- ① ハードウェア対象製品の設定情報のバックアップ
あらかじめ障害に備えて、ハードウェア対象製品のシステム設定情報のバックアップを行ってください。
バックアップ手順についてはマニュアルをご参照ください。
- ② ファームウェアについては、最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。
このため、適切な保守サポートを受けるためにも、適宜最新ファームウェアへのバージョンアップをお願いします。
◆ファームウェアバージョンアップ時の注意事項
ファームウェアのバージョンアップを行うと、既設定済みのシステム設定情報は工場出荷状態(設定)となる場合がありますので、必ずバックアップを行ってください。システム設定情報のバックアップと回復の手順につきましては、マニュアルをご参照ください。なお、ハードウェア対象製品の製品型番、シリアル番号によっては、動作するファームウェアのバージョンに制限があることを予めご了承いただけるものとします。

●障害発生時のお客様の対応

障害の発生時には、お客様側で下記の対応を行って頂く必要があります。

- ① 障害の切り分け
ご使用中のハードウェア対象製品に障害が発生した場合、障害切り分けツール（マニュアル、製品に組み込まれた診断プログラム、デバッグコマンドなど）を用いて障害の切り分け（障害の発生原因がハードウェア対象製品であることの確認）作業を行ってください。
- ② ハードウェア対象製品の設定情報のバックアップと回復
交換製品は原則として工場出荷時設定となっております。お客様側で、あらかじめバックアップされた設定情報を回復させて下さい。設定情報の回復手順につきましては、マニュアルをご参照下さい。
- ③ 他社製品の分離
ハードウェア対象製品から、データ、記憶媒体や他社製品、機構、付加物および改造部分などの取り外しをお願い致します。
尚、取り外されずに FXC に送付した場合、これらに対して一切の責任を負いません。
- ④ ファームウェアアップデート
ファームウェアについては、最新バージョンにおいて評価、サポートを実施しております。
このため、障害の回避策として最新ファームウェアへの移行をお願いすることがあります。
◆ファームウェアバージョンアップ時の注意事項
ファームウェアのバージョンアップを行うと、既設定済みのシステム設定情報は工場出荷状態(設定)となる場合がありますので、必ずバックアップを行ってください。システム設定情報のバックアップと回復の手順につきましては、マニュアルをご参照ください。なお、ハードウェア対象製品の製品型番、シリアル番号によっては、動作するファームウェアのバージョンに制限があることを予めご了承いただけるものとします。
- ⑤ 設定の変更
障害の回避を目的として設定の変更をお願いすることがあります。

2 本サービスの手順

2-1 登録手続きとサービス提供の開始

お客様は、本サービスを適用する為にご購入後 30 日以内に登録手順に従い本サービスのハードウェア対象製品を登録する責任を有します。製品システムの所有者が変更になった場合、お客様には所有権の移転から 10 日以内に登録の変更手続きをして頂きます。登録の変更手続きをすることにより、本サポートが引き続き適用されます。

2-2 障害発生時の対応

- ① ご使用中のハードウェア対象製品に障害が発生した場合には、FXC からお送りする保守登録確認書に記載されている FXC 保守対応窓口へご連絡ください。障害発生/サポート依頼の対応時間は、FXC 営業日の 9 時から 12 時および 13 時から 17 時となります。保守対応窓口の詳細は、登録後に FXC よりお送りする保守登録確認書に記載されています。
- ② ハードウェア対象製品に障害があると判断された場合には、FXC よりお客様の登録済み機器設置場所に交換製品をお送りします。交換製品の発送は、可能な限り迅速に対応しますが、運送便の関係で翌 FXC 営業日の発送となることもございます。
- ③ お客様の障害発生製品は、代替品到着後 3 日以内に FXC 保守対応窓口よりご案内する返却先にご返送下さい。
なお、障害発生製品の FXC への返送にかかる送料についてはお客様の負担となります。
(交換された障害発生製品は、FXC が任意で処分できるものとし、返却は致しません)。

● 交換製品に関する注意事項

- ① FXC からお客様に提供する交換製品で代替があった場合、その製品型番、シリアル番号等のお客様側の資産管理は、お客様により行われるものとなります。また、交換された元のハードウェア対象製品（障害発生製品）は、FXC が任意で処分できるものとなります。
- ② FXC からお客様に提供する交換製品は、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型番、外観が異なる場合があることを予め、ご了承いただけるものとなります。また、交換製品は、未使用品ではなく FXC での試験・検査がなされた再生品となります。
- ③ お客様が設定された管理ログイン名やパスワードをお客様の過失により紛失したことが原因でハードウェア対象製品が動作不能となった場合や、もしくは不正な設定情報をハードウェア対象製品にアップロードしたことが原因で動作不能となった場合で、FXC による修正を伴わないと正常状態に回復できない製品があります。この場合は、本サービスの対象とはなりませんので、有償での修理対応とさせていただきます。
- ④ 障害がハードウェア対象製品のファームウェアバージョンアップで回避されると判断される場合には、お客様と FXC との両者合意の上で、ファームウェアバージョンアップで対策することがあります。
- ⑤ ハードウェア対象製品に付属するケーブル等の添付品は、汎用品であり本サービスの対象とはなりません。ケーブル等に故障が発生した場合には、お客様にて購入、交換をお願いします。

FXC センドバック保守サービスと規約条件 (2/2)

3 本サービスの条件

3-1 対象製品

本サービスの対象製品とは、電源の供給により単体で機能する製品本体や、または電源の供給により単体で機能する製品本体及び製品本体に接続または内蔵されるハードウェア製品の組合せのいずれかです。接続または内蔵されるハードウェア製品を含むこれらのシステムは、いずれの場合も製品本体を含むことと、現時点で最新のファームウェア等を用い良好に動作する状態であることが必要です。

3-2 サービスレベル

ハードウェア製品本体とハードウェア製品本体に接続または内蔵されるハードウェア製品のサービスレベルがハードウェア製品本体のサービスレベルを超える場合、FXC が提供する本サービスは、ハードウェア製品本体に提供するレベルに制限する権利を有します。逆にハードウェア製品本体に接続または内蔵されるハードウェア製品のサービスレベルがハードウェア製品本体のサービスレベルより低い場合、FXC はハードウェア製品本体に接続または内蔵されるハードウェア製品のサポートレベルに提供するサービスを制限する権利を有します。

3-3 サービス対象期間の開始

本サービスにおけるサービス対象期間の開始日は、製品本体の FXC 出荷日となります。

また、サービス対象期間でも、お客様が FXC に対して登録手続きを完了していない場合は、弊社営業窓口にご相談ください。

3-4 サービス対象地域と対応時間

FXC は、本サービスをお客様の日本国内にある登録済み施設の設置場所に対して提供します。日本国外に持ち出されたハードウェア対象製品については、本サービスの適用外となります。また、本サービスにおける障害発生/サポート依頼の対応時間は、FXC 営業日の 9 時から 12 時、13 時から 17 時となります。また、交換製品の発送は、可能な限り迅速に手配しますが、運送便の関係で翌 FXC 営業日の発送となることがあります。予めご了承ください。

3-5 輸送料金

ハードウェア対象製品の送料は双方元払いとなります。通常の混載運送便ではないチャーター便や時間指定便等 FXC が定めた輸送手段以外をご希望の場合には、別途追加料金が必要となります。障害発生製品の FXC への返送費用につきましてはお客様（発送元）のご負担となります。

3-6 対象期間

ハードウェア対象製品は、過去 1 年以内に国内にて新規購入された製品となります。さらに、センドバック保守登録確認書に記載の保守期間の間適用します。ハードウェア対象製品の所有権が移転される場合には、登録の変更手続きがなされることにより本規約が引き続き適用されます。

3-7 保証と免責

FXC は、ハードウェア対象製品に対して、その製品の構造上の不具合に対してのみ保証します。FXC は、不具合発生の知らせを本規約のサービス対象期間内に受けた場合、FXC の判断により不具合が発生した製品の修理または交換を行います。交換した製品は FXC の所有となります。上記の保証は唯一のものであり、その他の保証は書面であっても口頭であっても、明示的あるいは黙示的な保証は一切行いません。FXC は、お客様の特定用途の製品としての市場商品力および適合性は保証しません。

3-8 賠償責任

FXC が本規約に違反した場合、お客様への賠償と FXC の責任は、ハードウェア対象製品の購入価格の払い戻しを限度とします。FXC は不可抗力によりサービスの提供に遅れや不履行が発生しても一切その責任を負いません。本サービスの呈上によって身体的障害や死亡事故が発生した場合、管轄裁判所が FXC のサービスがその身体的障害や死の直接的な原因になったと判定した場合のみ、その身体的障害や死亡に対する責任を有します。本サービスの提供によって有形財産に対する被害が発生した場合、管轄裁判所が FXC のサービス提供がその被害の直接的な原因になったと判定した場合のみ、その被害に対する責任を有します。賠償額はハードウェア対象製品の購入価格を限度とします。本規約に基づき提供される賠償は、お客様に対する唯一の賠償です。上記以外の場合、FXC あるいはサービス協力会社は、本サービスの提供により発生したもので、それ以外でも、通信機会の損失、または直接、特別、偶発的、間接的な損害（失われた利益を含む）に対して責任を有しません。

3-9 提供サービスの限定

次のような原因でハードウェア対象製品に発生した障害に関しては、サービスを提供できません。

- ① FXC で限定した仕様条件以外で使用した場合の故障または損傷
- ② 使用上の誤り、および不当な改造、修理による故障および損傷
- ③ 火災または天災による故障および損傷
- ④ ハードウェア対象製品に接続している FXC 製品以外の機器が起因となった故障および損傷
- ⑤ 製品インストラクションガイド及び保証書の記載外で使用した場合の故障または損傷
- ⑥ FXC の責任を越える原因による故障および損傷

3-10 お客様の責任

お客様は、ハードウェア対象製品のシステム設定情報の保持/管理に責任を有します。また、本サービスで交換製品のお届けした場合、交換製品のお届け日より 3 日の FXC 営業日以内にて返却するものとします。お届けした日にちより 10 FXC 営業日以内に障害発生製品が FXC に返却されない場合、FXC は本サービスとは別に交換製品の料金と諸費用を請求します。

3-11 機密保持

お客様および FXC は、本規約により知り得た相手方もしくは関係者の技術、営業、その他業務上の有形、無形の機密情報を善良なる管理者の注意をもって保持し、相手側の書面による承諾を得ずに直接、間接を問わず、これらを第三者に対して開示または漏えいしてはなりません。

3-12 規約の変更

弊社は本規約の変更を事前通知無く変更できるものとし、変更後の規約内容および改訂日を弊社ウェブサイトにて通知します。お客様が規約の変更後も本サービスの利用を継続する場合、その内容に合意したものとみなします。

3-13 準拠法

本規約により発生する訴訟は、東京地方裁判所を管轄裁判所とします。

FXC 株式会社

〒111-0053 東京都台東区浅草橋 3-20-15 浅草橋ミハマビル7階