

# FXC センドバック保守サービス規約

最終改定日 2026年4月06日

TB2026040602

第 2.0 版

FXC 株式会社（以下「乙」という）は、本規約の定めに基づき、乙が販売する対象製品（以下「対象製品」という）の購入者（以下「甲」という）に対し、センドバック保守サービス（以下「本サービス」という）を提供する。本規約は、乙が別途定める無償保守規定とは別に、有償で提供される本サービス固有の適用条件を定めるものとする。甲は、本サービスの利用にあたり、本規約の内容を十分に理解し、これに同意するものとする。

## 第 1 条（本サービスの内容）

- 本サービスは、甲から故障の切り分け結果を伴う故障申告を受け、乙が当該対象製品の故障を認定した場合に、登録済みの対象製品と引き換えに、代替機を送付するサービスをいう。
- 乙が提供する代替機は、対象製品と機能および性能が同等と乙が判断する製品（型番、外観、筐体状態が異なる製品を含む）とする。また、代替機は原則として工場出荷時設定にて提供されるものとし、甲はこれをあらかじめ承諾する。
- 本サービスによる製品交換後の個人情報（型番、シリアル番号、資産管理番号等）の管理責任は甲が負うものとする。
- 乙が回収した故障製品の所有権は、乙に帰属するものとし、乙は当該製品を自己の裁量により修理、整備、または廃棄等の処分ができるものとする。甲は当該処分について一切の異議を申し立てない。

## 第 2 条（サービス提供期間・区域および対応時間）

- 本サービスの提供期間は、対象製品の購入日から最長 7 年間とする。
- 本サービスの提供区域は日本国内に限定するものとし、日本国外に持ち出された対象製品については本サービスの適用外とする。
- 本サービスに関する受付および対応時間は、乙の営業日（土日祝日および乙指定の休業日を除く）の 9 時から 12 時、および 13 時から 17 時までとする。

## 第 3 条（利用登録および変更手続）

- 甲は、本サービスの適用を受けるため、対象製品の購入日から 30 日以内に、乙所定の手続に従い利用登録を行わなければならない。当該登録の完了を本サービス提供の条件とする。
- 前項の期限内に登録手続が行われなかった対象製品については、本サービスの対象外とする。  
ただし、やむを得ない事情により期限内の登録が困難な場合は、事前に乙営業窓口まで相談するものとする。
- 本サービスの提供開始日は、原則製品本体の乙出荷日とし、乙が甲に対して「センドバック保守登録確認書」を電子メール等で発信した時点をもって効力を生じるものとする。
- 未登録または登録情報の不備により情報の照合ができない場合、乙は本サービスを提供する義務を負わない。登録の遅滞または瑕疵により生じた損害および不利益について、乙は一切の責任を負わない。

5. 甲は、登録情報に変更が生じた場合、速やかに乙所定の方法により変更手続を行うものとする。通知の遅延により本サービスの提供に支障が生じた場合、乙はその責任を負わない。

#### 第4条（甲の義務と責任）

1. **設定情報のバックアップ**： 甲は、対象製品のシステム設定情報等について自己の責任で定期的にバックアップを取得・保存するものとし、代替機への設定復元は甲の負担と責任において実施するものとする。
2. **ファームウェアの管理**： 甲は、対象製品を安定的に使用するため、適宜最新のファームウェアを適用するものとする。なお、製品の個体情報により動作バージョンに制限がある場合があることを甲は了承するものとする。
3. **正常動作確認**： 代替機への交換、または設定変更等の実施後、システムが正常に動作することの確認は甲が行うものとする。

#### 第5条（故障発生時の対応手順）

1. **故障の切り分け**： 故障発生時、甲はマニュアル等を用い、故障原因が対象製品にあることを確認するものとする。
2. **乙の要請への協力**： 乙が必要と判断した場合、甲に対しファームウェアのアップデートや設定変更等の試行を要請することがあり、甲はこれに協力するものとする。
3. **故障連絡**： 故障箇所が特定された場合、甲は乙の保守対応窓口に対し、故障状況および切り分け内容を速やかに連絡するものとする。
4. **代替機の発送**： 乙が故障と判定した場合、登録された送付先に代替機を発送する。発送は原則として翌営業日とするが、在庫状況、生産状況、配送事情または不可抗力により遅延する場合があり、乙は当該遅延に起因する損害について一切の責任を負わない。
5. **故障製品の返却**： 甲は、代替機受領後 3 営業日以内に、故障製品を乙指定の宛先へ返送するものとする。受領後 10 営業日を経過しても返却が確認できない場合、乙は代替機の製品代金相当額および諸費用を甲に請求できるものとする。
6. **送付時の注意**： 甲は故障製品のみを梱包し、周辺機器や付加物を取り外した上で送付するものとする。混入した物品の紛失、損壊、またはデータの消失等について、乙は一切の責任を負わない。また、甲は返却前に自己の責任においてデータを完全に消去するものとする。

#### 第6条（輸送料金）

対象製品の輸送にかかる費用は、発送側が負担するものとする（相互元払い）。ただし、甲の希望によりチャーター便や時間指定便等、乙の指定以外の輸送手段を用いる場合は、その増分費用を甲の負担とする。

#### 第7条（本サービスの対象外事項）

以下の各号のいずれかに該当する場合、本サービスの対象外とし、有償による修理対応または提供拒否ができるものとする。

1. ケーブル、マウントキット、ゴム足等の消耗品および添付品。
2. ログイン情報の紛失、不適切な設定、または不正な改造等、甲の責めに帰すべき事由による故障。
3. 乙が定める仕様範囲外、または不適切な環境下での使用に起因する故障。
4. 火災、地震、水害、落雷、その他の天災地変、または公害、異常電圧等の外部要因による故障。

5. 乙製品以外の機器、ソフトウェア、または接続環境に起因する故障。
6. 製品インストレーションガイド、保証書、その他の注意書きに反する取扱いによる故障。
7. 外観の変色、傷、経年劣化等、製品機能に直接影響のない不具合。
8. 日本国外で使用されたことに起因する故障。
9. その他、乙の合理的支配を超える原因による故障。

#### **第 8 条（損害賠償および免責）**

1. 乙は、本規約に基づく本サービスの提供について、対象製品の構造上の不具合に起因するものに限り保証責任を負うものとする。
2. 乙の責めに帰すべき事由により甲が損害を被った場合、乙が甲に対して負担する賠償額は、債務不履行、不法行為その他請求原因の如何を問わず、当該対象製品の購入価格を上限とする。
3. 乙は、甲に生じた逸失利益、通信機会の損失、データの喪失、業務の中断、または間接損害、特別損害、付随的損害について、その予見可能性の有無を問わず、一切の責任を負わない。
4. 前二項の規定は、乙に故意または重大な過失がある場合には適用されない。
5. 乙は、不可抗力（天災、戦争、テロ、労働争議、感染症の流行、法令の改廃等）により本サービスの履行が遅延または不能となった場合、その責任を負わない。

#### **第 9 条（反社会的勢力の排除）**

1. 甲および乙は、現在および将来にわたって、自己または自己の役員が暴力団、暴力団員、これらに準ずる者等の反社会的勢力に該当しないこと、および不当な要求行為を行わないことを表明し、保証する。
2. 一方が前項の表明保証に違反した場合、相手方は何らの催告を要せず直ちに本サービスを停止し、契約を解除することができる。この場合、解除した当事者は相手方に生じた損害について賠償責任を負わない。

#### **第 10 条（本サービスの終了）**

乙は、対象製品の製造中止、部品調達の困難、またはその他のやむを得ない事由により、本サービスの継続が困難と判断した場合、甲に通知することにより本サービスを終了させることができる。この場合、乙は受領済みの対価の返還等、別途定める対応を行うものとする。

#### **第 11 条（機密保持）**

甲および乙は、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の技術上、営業上その他の業務上の機密情報を、相手方の事前の書面による承諾なく、第三者に開示または漏洩してはならない。

#### **第 12 条（規約の変更）**

乙は、本規約の内容を随時変更することができる。変更後の規約は、乙の公式ウェブサイトへの掲載または乙が適当と判断する方法により通知した時点から効力を生じるものとし、甲が変更後に本サービスを利用したことをもって、当該変更同意したものとみなす。

#### **第 13 条（準拠法および管轄裁判所）**

1. 本規約の解釈および適用にあたっては、日本法を準拠法とする。
2. 本規約または本サービスに関して生じた紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以上