

TeraStationオンサイト保守パックセットのご案内

このたびは、「TeraStation オンサイト保守パックセット」をご利用いただき、誠にありがとうございます。
本サービスを正しくご利用いただくため、はじめに本紙をお読みください。お読みになった後は、大切に保管してください。

1. パッケージ内容

万が一、不足しているものがありましたら、お買い求めの販売店にご連絡ください。

本パッケージの内容物

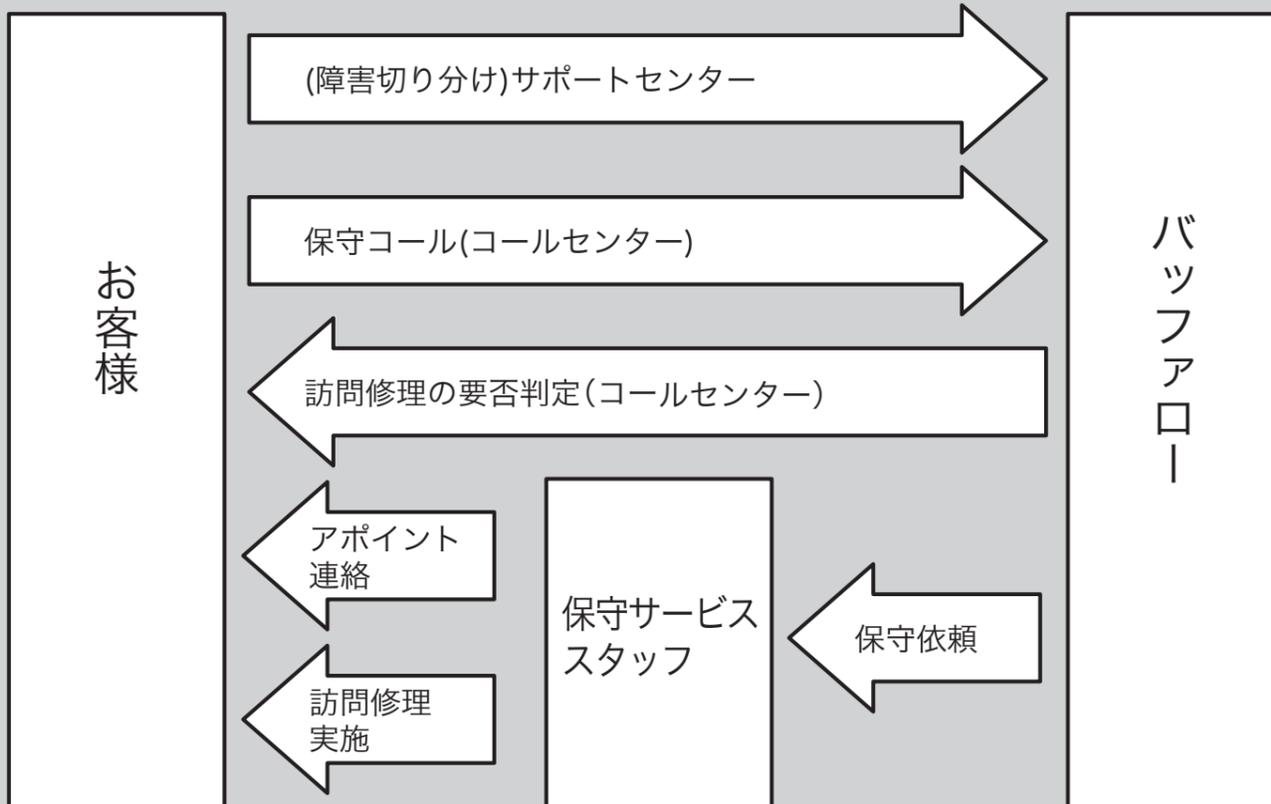
- TeraStation オンサイト保守パックセットのご案内(本紙)
- 保守パックシリアル No. シール
- ※ 「TeraStation導入マニュアル」に、保証書1枚が付属と記載されていますが、本製品では保守サービスがセットになった製品ですので、保証書は付属していません。あらかじめご了承ください。

2. 保守パックの内容

- 保守サービス**
同梱のTeraStationが故障した際には、当社の保守サービススタッフが訪問し、修理を行います。故障したハードディスクは保守サービススタッフが引き取ります。
保守期間は、ご購入日から5年間です。
- 保守受付対応時間**
受付時間 9:00~12:00 13:00~17:00(翌営業日訪問は16:00受付まで)
対応時間 9:00~17:00
月~金(祝日、および当社が定める休日を除く)
オンサイトは翌営業日以降の対応となります。
※訪問日時は保守サービススタッフからお客様へご連絡させていただきます。
※天候や交通事情、製品設置場所によっては訪問日をご相談させていただく場合があります。

3. 障害発生時の保守依頼方法

保守のながれ



同梱のTeraStationが故障した場合の保守依頼方法についてご説明いたします。
製品の故障以外の、ご利用方法や仕様についてのお問い合わせはバッファローサポートセンターで承ります。

1 保守コールセンター

ご契約に基づき、下記の保守コールセンターをご用意しております。
製品故障が発生した際、下記までお問い合わせください。その際、製品シリアルNo.が必要となります。

電話番号: **050-3000-1496**

受付時間: 9:00~12:00 13:00~17:00 月~金(祝日、および当社が定める休日を除く)

対応内容: 障害のご相談

お客様にて障害の切り分けが困難な場合は、バッファローサポートセンターにご相談ください。

バッファローサポートセンター

電話番号: **0570-086-008**

受付時間: 9:30~12:00 13:00~17:00 月~金(祝日、および当社が定める休日を除く)

2 保守のながれ

- 1) お客様から保守コールセンターへお電話にてご相談
- 2) 訪問修理の要不要を判断
- 3) 訪問修理が必要となった場合、保守サービススタッフから訪問日時調整のご連絡
- 4) 訪問修理実施

※症状によってはお電話で問題解決を行う場合があります。

※保守に関する登録作業は不要です。お電話にてご相談された際にお客様情報(個人情報も含む)を当社にご提供いただき、保守サービスの対象となるお客様を特定させていただきます。

4. オンサイト保守パック 保守サービス契約条項

この保守サービス契約条項(以下、本契約といいます)記載のサービスは、株式会社バッファロー(以下、当社といいます)が本契約に基づいて提供する、同梱のTeraStation所有者(以下併せて、お客様といいます)に対して、当社が行うものです。本契約の当事者は当社とお客様となり、お客様は保守サービス提供に関する以下の条件を理解しこれに同意するものとしま

第1条(保守サービスの種類)

当社が本契約に基づいて提供するオンサイト保守(以下、「本サービス」といいます)は、ご契約いただいた、本契約第2条に定める当社製品(以下、「対象製品」といいます)が、万一故障発生した場合に、ご契約期間内は部品代や技術料等をお支払い頂くことなく本サービスを受けることができます。

第2条(保守サービスの対象)

- 本サービスの対象製品は、同梱のTeraStationに限られます。
- 以下のいずれかの事由に該当した場合、保守サービスの対象外とします。
 - 製品シリアルNo.等の重要事項が消去、削除、もしくは改ざんされている場合。
 - お客様が製品をお買い上げ頂いた後、お客様による運送または移動に際し、落下または衝撃等に起因して故障または破損した場合。
 - お客様における使用上の誤り、不当な改造もしくは修理、または、当社が指定するもの以外の機器との接続により故障または破損した場合。
 - 海外で本製品をご使用していた場合。
- 本サービスは対象製品の交換または修理までとし、基幹業務、専用端末など対応製品以外の設定を必要とする設置は本サービスの対象外とします。
- お客様のネットワーク環境での異常または不具合における切り分け作業については、お客様が行うこととします。

第3条(修理内容および旧部品等の取り扱い)

本サービスにおける修理は、製品の分解または部品の交換もしくは補修により行います。但し、万一、修理が困難な場合には、保証対象の製品と同等またはそれ以上の性能を有する他の製品と交換する事により対応させて頂くことがあります。

第4条(故障情報の提供)

お客様は、保守依頼の際に保守依頼製品の使用環境・現象等の故障情報を提供しなければなりません。

第5条(オンサイト保守の範囲)

- 当社は、以下に定める内容と条件で、本サービスを実施するものとします。
 - 障害受付
お客様から障害連絡を頂きオンサイト保守が必要と判断できた場合、当社よりオンサイトエンジニアをお送り致します。
 - 障害原因の切り分けと特定
障害箇所および原因の切り分けはお客様にてお願い致します。また、ソフトウェア障害については、本サービスの範囲外とします。
 - 障害ハードウェア部位の交換、および修理
対象製品の障害原因と特定されたハードウェア部位の交換または修理を行います。なお、障害内容により製品を引き取り、修理を実施する場合があります。
- 本サービスの適用範囲は以下の通りとします。
 - 本サービスの適用範囲は、第2条(保守サービスの対象)で定める対象製品のハードウェアに関するサービスのみです。
 - 対象製品に記録されたデータの復旧、および接続されているホストコンピューター、OS、アプリケーションソフトウェアに関連する障害は本サービスの対象外です。
 - 本サービスを受ける場合、お客様は下記窓口にお問い合わせ頂き、本サービス実施に必要なお客様の情報(個人情報も含む)を当社にご提供いただき、本サービスの対象となるお客様を特定させていただきます。
株式会社バッファロー 保守コールセンター TEL:050-3000-1496
 - お問い合わせ頂いたお客様と本サービス対象となる製品所有者が異なる場合は、お客様ご自身の責任において、対象製品所有者の承認を得て頂き、かつ当社が本サービスを実施するために必要となる情報を取得することを条件として、当社は本サービスを実施させていただきます。

第6条(保守サービス提供時間)

- 本サービスの提供期間は、ご購入日から5年までを本サービスの保証期間とします。
- 本サービスの対応時間は、休祭日および当社の定める休業日を除き、月曜日から金曜日までの9時～17時となります。
- 本サービスの対応は、16時までにご連絡を頂いた場合は翌営業日に、16時以降にご連絡を頂いた場合は、翌々営業日に対応を開始します。また、交通事情や天候や対象製品の設置場所等の諸条件により、翌々営業日以降の対応になる場合もあります。
- 前項条件の当該設置場所は、一部地域を除き日本全国都市、翌日より対応いたします。なお、離島につきましては、対応できない地域がございます。詳しくは、当社ホームページ(86886.jp/care1/)よりご確認ください。

第7条(除外作業)

次の各号に定める作業については、本サービスに含まれないものとします。ただし当社はその必要が認められる場合には、お客様と別途協議の上実施時期、対価金額およびその他必要事項を決定し、当該作業を行います。

- 当社製品以外に起因して生じた障害の修理作業および立会い
- 当社が定める製品設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
- 直接的または間接的に火災、水害等の天災地変、その他当社の責に帰すことのできない事由により対象製品に生じた故障の修理
- 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
- お客様の要求による対象製品の改造、対象機器の清掃、点検
- お客様または第三者の不適切な使用、取り扱いによる製品に生じた故障の修理
- 当社の指定品以外の保守部材の使用、または保守部材等の保管不備のために生じた故障の修理
- フレーム、カバー、消耗品等の部品交換、および消耗品の供給等
- ソフトウェアに起因する事故の調査および製品故障の修理
- 0)当社が修理のために引き取った対象製品内のデータ保護
- 1)ハードディスク交換時のリビルド完了までの立会い、RAID構成の設定作業、再構築作業
- 2)お客様データのバックアップ、リストアに関わる作業
- 3)対象製品が接続されるネットワークの復旧作業

第8条(第三者委託)

当社は本保守サービスの実施を、当社の必要に応じて、当社が指定する第三者(以下、「再委託先」といいます)に再委託することができるものとします。

第9条(お客様が負担する費用)

本サービスを遂行するために必要な費用のうち、光熱水道費、消耗品費、通信費(ただし、当社からお客様への通信に要する費用を除きます。)はお客様の負担とします。

第10条(設置場所への立入)

- お客様は本サービスの提供するために当社オンサイトエンジニアが対象製品の設置場所に立入ることを認めると共に本サービスを行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- 当社は本サービスのために必要な範囲で対象製品の稼働を停止するものとします。
- お客様は、対象製品の故障、不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象製品の稼働の停止によるデータ破壊、消滅に備え、自己費用と責任で適切な措置を講じるものとします。

第11条(瑕疵担保)

- 当社または再委託先が実施した本サービスに、その実施の時から1か月以内に瑕疵が発見された場合、それが当社の責めに帰すべき事由と認められた場合については、当社は当社の費用負担において当該瑕疵を修補します。
- 対象製品に記録されているデータの管理保全については、お客様の責任によって行うものとします。本サービスの実施に伴い、当社の故意または重大な過失によるものを除き、当社は障害の発生に関わらず、記録されているデータの消失に対しては、一切の責任を負いません。

第12条(有効期間)

- 本サービスによる対象製品の保守対応は、ご購入日から5年までとします。対象製品がご購入から5年を超えて使用されている場合、原則として本サービスは終了するものとします。
- 対象製品が老朽化し正常な稼働維持が本サービスの実施によっても不可であると当社が判断した場合には、お客様と当社の間で別途協議の上、当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。

第13条(交換部品の所有権)

本サービスの履行に伴って交換された故障部品(老朽部品を含みます。)の所有権は、すべて当社に帰属するものとし、交換終了後当社が回収させていただきます。

第14条(設置場所の整備)

お客様は対象製品に添付されているマニュアル記載の適した設置場所に、対象製品を設置して常に環境を整備、維持するものとします。

第15条(秘密保持)

お客様および当社は本サービスの提供に関連して知り得た相手方の秘密情報を、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者(第8条に定めた当社の再委託先に当社が負うものと同等の義務を課して開示する場合を除く。)に開示または漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号に該当する情報につきましてはその限りではありません。

- 開示の時に、既に開示を受ける当事者が保有しており、その旨開示を受ける当事者が証明できる情報。
- 開示の時に、既に公知または公用となっている情報。
- 開示の後に、開示を受けた当事者の責によらず公知または公用となった情報。
- 開示を受けた当事者が、第三者から秘密保持義務を負うことなく合法的に入手した情報。
- 秘密情報を使用することなく、開示を受けた当事者が独自に開発した情報。
- 法令により、開示を受けた当事者が開示を要求された情報。

第16条(個人情報)

当社は、お客様が本契約の条項に同意され、第5条第2項にてお客様より取得した個人情報について、以下のとおりお取扱いたします。

- 事業者の氏名又は名称:株式会社バッファロー
- 個人情報保護管理者:株式会社バッファロー 品質保証部長
- 個人情報の利用目的
取得した個人情報は、当社で定める「プライバシーポリシー(http://buffalo.jp/support_s/privacy/)」に基づき管理し、本サービスのご連絡のために利用させていただきます。
- 個人情報の第三者提供
ご本人の同意がある場合または法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。
- 個人情報の取扱いの委託
取得した個人情報の全部または一部を委託する場合があります。その場合には、個人情報の管理水準が、当事務局が設定する基準を満たす企業を選定し、適切な管理、監督を行います。
- 開示対象個人情報の開示等およびお問合せ
本人からの求めにより、当事務局が本件により取得した開示対象個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去(「開示等」といいます。)に応じます。本請求およびお問合せは、保守コールセンター(第5条第2項に記載)にご連絡ください。

第17条(解除)

お客様または当社が、本契約に基づく自らの債務を履行せず、相手方からの相当の期間を定めて催告を受けたにも関わらず、なお当該債務を履行しない場合には、相手方は本契約の全部または一部を解除することができます。

第18条(損害賠償)

- 当社およびお客様は、本契約に基づく自らの債務を履行しないことにより相手方に損害を与えた場合、本契約の解除の有無に関わらず当該損害を賠償します。ただし、当社の損害賠償責任については、第2項および第3項に規定する範囲内に制限されるものとします。
- 法令により許可される範囲において、当社の責に帰すべき事由に基づいて救済を求めるすべての場合において、当社の損害賠償責任は、請求の原因を問わず、現実が発生した通常かつ直接の損害に対する、損害発生時の直接の原因となった当該保守対象製品の保守料金の12ヶ月分に相当する金額を限度とする金銭賠償に限られます。
- 当社は、いかなる場合にも、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、第三者からの賠償請求に基づく申込者の損害、および、データの消失等ならびにデータ類に係る損害(当社による本サービスの実施に伴い、当社の故意または重大な過失によるデータの消失、データ類に関する損害を除きます。)については、その責に任じません。
- 修理の内容により、ディスクもしくは製品を交換する場合、当社は対象製品に記憶されたデータは保証いたしません。データに関しては、事前にお客様にて、バックアップを行うものとします。

第19条(合意管轄)

本契約に基づく訴訟については、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって管轄裁判所とします。

第20条(協議)

本契約の内容または、本契約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合は、当事者双方で協議するものとします。

第21条(途中解約)

お客様が本サービスの途中解約を希望する場合、保守コールセンター(第5条第2項に記載)にご連絡ください。ただし、この場合にお支払い頂いた料金は返金致しません。

■本書の著作権は当社に帰属します。本書の一部または全部を当社に無断で転載、複製、改変などを行うことは禁じられております。
■BUFFALO™は、株式会社メルコホールディングスの商標です。本書に記載されている他社製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。本書では、™、®、©などのマークは記載していません。
■本書に記載された仕様、デザイン、その他の内容については、改良のため予告なしに変更される場合があり、現に購入された製品とは一部異なることがあります。
■本書の内容に関しては万全を期して作成していますが、万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどがありましたら、お買い求めになった販売店または当社サポートセンターまでご連絡ください。
■本製品は一般的なオフィスや家庭のOA機器としてお使いください。万一、一般OA機器以外として使用されたことにより損害が発生した場合、当社はいかなる責任も負いかねますので、あらかじめご了承ください。
・医療機器や人命に直接的または間接的に関わるシステムなど、高い安全性が要求される用途には使用しないでください。
・一般OA機器よりも高い信頼性が要求される機器や電算機システムなどの用途に使用するときはご使用になるシステムの安全設計や故障に対する適切な処置を万全におこなってください。
■本製品は、日本国内でのみ使用されることを前提に設計、製造されています。日本国外では使用しないでください。また、当社は、本製品に関して日本国外での保守または技術サポートを行っておりません。
■本製品(付属品等を含む)を輸出または提供する場合は、外国為替及び外国貿易法および米国輸出管理関連法規等の規制をご確認の上、必要な手続きをおとりください。
■本製品の使用に際しては、本書に記載した使用方法に沿ってご使用ください。特に、注意事項として記載された取扱方法に違反する使用はお止めください。
■当社は、製品の故障に関して一定の条件下で修理を保証しますが、記憶されたデータが消失・破損した場合については、保証しておりません。本製品がハードディスク等の記憶装置の場合または記憶装置に接続して使用するものである場合は、本書に記載された注意事項を遵守してください。また、必要なデータはバックアップを作成してください。お客様が、本書の注意事項に違反し、またはバックアップの作成を怠ったために、データを消失・破棄に伴う損害が発生した場合であっても、当社はその責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。
■本製品に起因する債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任は、当社に故意または重大な過失があった場合を除き、本製品の購入代金と同額を上限と致します。
■本製品に隠れた瑕疵があった場合、無償にて当該瑕疵を修補し、または瑕疵のない同一製品または同等品に交換致しますが、当該瑕疵に基づく損害賠償の責に任じません。