Panasonic

パナソニックスイッチサービスチケット約款

パナソニックLSネットワークス株式会社（以下「弊社」という）は、パナソニックスイッチサービスチケット（以下「本チケット」という）、ならびに本チケットの登録により提供するサポートサービス（以下「本サービス」という）に関し、以下の通り取り決めます。お客様は本チケットを購入された時点で、本約款に適用される全ての条件に同意されたものとし、本サービスの円滑な実施にご協力頂けるものとする。

第1条（目的）
弊社は、お客様が機器を正常かつ円滑に使用できるよう、本約款に従い機器の保守サービスを実施します。また、お客様は、そのための協力をするものとする。

第2条（本チケット購入の前提）
本チケットは、購入後30日を超えた場合、または登録完了後の返品及び返金は一切できないものとする。

第3条（本サービスの提供）
1. お客様は、本チケットご購入後、3ヵ月以内に本サービスの提供先及び必要事項を登録して頂くものとする。3ヵ月以内に登録いただけない場合は十分なサービスが提供できなくなる場合がある。
2. 登録完了後、弊社は本サービスを第5条の内容にてお客様に提供するものとする。

3. 登録がない場合はサービスを提供いたしかねます。
4. 障害発生時の1次切り分けはお客様で実施いただくものとする。

第4条（本サービス対象）
本サービスの対象となる機器（以下、機器という）の設置場所、設置機器については本チケットに記載された通りとする。

第5条（本サービス内容）
本サービス内容は以下のとおりとし、本チケットに記載されるものとする。
（1）先出しセンドバック保守サービス
本サービス対象機器のハードウェア故障の場合、機器の設置場所に良品の対象機器、または同等品を先出しにて送付します。但し、第9条に該当する場合を除きます。また、不良品は弊社に返送するものとし、その所有権は弊社に帰属するものとする。この時かかる送料は双方にて負担するものとします。本サービスの受付及び実施時間帯は、土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始（12月29日～1月4日を含む）を除く、平日午前9時～午後5時とする。現地到着時間が午後5時以降となる場合、その要請にかかわる対応は、翌営業日の本サービス時間帯とする。
（3）オンサイト拡張保守サービス
オンサイト基本保守と同等のサービス内容とするが、本サービスの受付及び実施時間帯は24時間365日とする。
※オンサイト保守はお客様よりコンフィグファイルをご提供いただいた場合は設定回復を実施します。コンフィグファイルをご提供いただけない場合は初期設定での対応となります。

第6条（本チケットの更新）
本チケットを更新する場合は、期間満了前までに更新専用チケットを購入するものとする。更新チケット発注時は注文書に現在のサービスチケット番号を記載するものとする。更新チケットはサービス満了 日の4ヶ月前より購入できるものとする。

第7条（機器の移設）
お客様が機器を移動する際には、事前に弊社に文書をもって通知するものとする。

第8条（本サービス範囲外事項）
1. 次に掲げる事項に起因する事象であると弊社が判断した場合、本サービスには含まれないものとする。
（1）機器の不良状態が、機器の取扱説明書に基づかない使用または取扱いに起因する場合。
（2）機器の不良状態が、機器の取扱説明書に基づく設置条件や使用電源条件等の条件に反した使用に起因する場合。
（3）機器の不良状態が、お客様の故意、過失により機器に損傷などを与える恐れのある使用に起因する場合。
（4）お客様による輸送・移動時の落下、衝撃等、お客様の不適正な取扱いにより生じた故障、破損等。
（5）機器の不良状態が、風水害、地震、落雷等の天災地変、またはこれに準ずる災害に起因する場合。
（6）機器の取扱説明書に基づいた使用方法下における消耗部品の自然消耗、摩耗、劣化等。
（7）お客様による修理、改造、分解または加工が行われた場合。
（8）機器が日本国外に設置された場合
（9）機器の移設、増設、撤去等、機器交換以外の技術員の派遣。
（10）メモリの増設、モジュールの追加変更等の機器の仕様変更。
（11）ソフトウェアのバージョンアップ作業。
（12）機器のオーバーホール。
（13）第5条に定めるサービスの時間帯を超えて実施する緊急保守業務。
（14）第7条に定める機器の移設作業及び障害に関する保守修理等。
（15）センドバック保守の場合は、機器交換作業、設定の回復作業。
（16）センドバックの発送先、及びオンサイト対応の設置先が離島の場合。
2. 弊社は本サービスの実施にあたり、サービス対象機器に記録されたプログラムおよびデータの破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとする。

第9条（お客様の協力）
お客様は、弊社による本サービスの提供を受けるにあたり、次の事項について弊社に協力するものとする。
（1）弊社が本サービスに必要な技術資料及び技術援助を弊社に提供すること。
（2）弊社の技術者が本サービスを行うために、機器設置場所に立入る事を認めること。なお、立入りの手続きはお客様にて実施するものとする。
（3）本サービスにあたり必要とする電力、電話及びプリンター用紙等の消耗品、さらに関連機器の運転、操作等は、お客様が負担すること。
（4）本サービスにあたり、本サービスを実施するに必要な時間及びスペースを提供すること。
（5）機器の取扱説明書に基づく温度、湿度、電源等の環境基準を保持すること。
（6）機器の取扱説明書に基づく操作を行い、システムを正常な状態に保持すること。
（7）その他、弊社が本サービスの履行に関し協力を求める事項。

第10条（再委託）
弊社は、本サービスの全部または一部を弊社が指定する保守会社（以下再委託先という）に再委託することができるものとする。この場合には弊社はお客様に対し、本約款に則した再委託先の行為についての責任を負うものとする。

第11条（責任の範囲）
1. 弊社による本サービスの履行によりお客様に損害が生じた場合、弊社は、本チケットの料金を累積限度として賠償責任を負うものとする。ただし、弊社の責めに帰すべき事由により現実にお客様に生じた通常の直接損害である場合に限り賠償責任を負うものとし、これを除く本サービスの履行に伴い生じた損害についての責任は負わないものとする。
2. お客様は、前項但し書きに定める損害賠償事由を知った場合、速やかにその旨を弊社に通知するものとする。

第12条（秘密保持）
1. お客様及び弊社は、本サービスの履行により知り得た相手方の業務上の秘密を第三者に漏洩しないものとする。
2. 弊社は、前項の義務を再委託先にも遵守させるものとする。
3. 本条に定める秘密保持義務は、本サービスの終了後3年間継続するものとする。

第13条（中途解約）
お客様または弊社が本サービスの中途解約を希望するときは、解約希望日の2ヶ月前までに相手方への書面による予告をもって中途解約できるものとする。なお、お客様から本サービスの解約が行われた場合、契約期間中であっても、お客様は弊社に対して支払った本チケットの料金の返還を求めることはできないものとする。

第14条（解除）
1. お客様または弊社が以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせずに、本サービスを解除することができるものとする。但し、いかなる理由であっても、お客様が以下の各号に該当したことにより本サービスが解除された場合、ご購入時に受領した本チケット料金は返金致しません。
（1）本約款の条項の一つにでも違反したとき。
（2）第三者から仮差押、差押、仮処分等の申立てまたは競売の申立て等強制執行の申立てを受けたとき。
（3）破産手続、民事再生手続、会社更生手続または特別清算開始の各申立てがあったとき、もしくは任意整理の表明があったとき。
（4）租税公課を滞納し督促を受けたときまたは租税債権の保全処分を受けたとき。
（5）合併、解散、事業の廃止もしくは変更、または本サービスの全部もしくは重要な一部の譲渡の決議をしたとき。
（6）振出もしくは裏書をした手形または小切手が不渡りとなったときまたは支払停止状態に陥ったとき。
（7）前各号のいずれかが発生するおそれがあると認められるとき。
2. お客様または弊社が前項各号に該当したことにより、相手方に損害を与えた場合は、相手方に対し、本チケット料金を累積限度として賠償責任を負うものとします。ただし逸失利益及び当事者の予見の有無にかかわらず特別の事情から生じた損害は除くものとする。
3. 以下の各号に該当する場合、本サービスを解除できるものとする。
（1）機器の製造者による機器または保守部品の製造中止等、弊社の責めに帰すべからざる事由により、本サービスの履行の提供が不可能となる事態が生じた場合。この場合、弊社は、お客様に対し、事前にその事由を書面で通知するものとする。
（2）弊社の了承なしに機器の所有権を移転した場合。

第15条（企業の社会的責任）
1. お客様及び弊社は、自己、自己の役職員、自己の代理人若しくは媒介をする者又は自己の主要な出資者が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から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、社会運動標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいう。以下同じ）に該当しないこと、及び次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを保証するものとする。
（1）反社会的勢力が経営を支配していると認められる関係を有すること
（2）反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
（3）自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有すること
（4）反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められる関係を有すること
（5）役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有すること
2. お客様及び弊社は、自ら又は第三者を利用して以下の各号の一にでも該当する行為を行わないことを表明し、保証するものとする。
（1）暴力的な要求行為
（2）法的な責任を超えた不当な要求行為
（3）本契約に基づく取引（以下「対象取引」という）に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
（4）風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の名誉・信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
（5）その他前各号に準ずる行為
3. お客様及び弊社は、前二項の規定に反する事項が判明した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとする。
4. お客様又は弊社は、相手方が前三項の規定に違反した場合、本契約の他の規定にかかわらず、かつ催告その他何らの手続及びいかなる損害の補償も要せず、直ちに対象取引の解消及び対象取引に関するすべての契約の解除をすることができるものとする。
5. お客様及び弊社は、対象取引に関連して第三者と下請又は委託契約等（以下「関連契約」という。）を締結する場合、関連契約の当事者又は代理若しくは媒介をする者に対して、本条第1項乃至第3項に定める義務と同等の義務を課し、これを順守させるものとし、関連契約の当事者又は代理若しくは媒介をする者が当該義務に違反した場合、直ちに相手方にその事実を報告するものとする。この場合、相手方は、関連契約を解除するなど必要な措置をとるよう求めることができるものとする。
6. お客様及び弊社は、相手方に対して前項の措置を求めたにもかかわらず、相手方がそれに従わなかった場合には、本契約の他の規定にかかわらず、かつ催告その他何らの手続及びいかなる損害の補償も要せず、直ちに対象取引の解消及び対象取引に関するすべての契約の解除をすることができるものとする。
7. お客様及び弊社は、相手方が前各項に違反することにより被った損害の賠償を相手方に請求できるものとする。

第16条（不可抗力）
弊社は、天災地変、戦争・騒乱、ストライキ、行政行為その他当事者の支配力の及ばない事由によって生じた本約款の不履行または履行の遅延については、お客様に対し責任を負わないものとする。

第17条（権利義務及び義務承継の禁止）
1. お客様及び弊社は、相手方の書面による事前の同意がない限り、本約款の権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡または承継させてはならないものとする。
2. 本条の規定は、本サービス終了後も有効に存続するものとする。

第18条（規定外事項）
本約款に定めない事項ならびに、この契約事項の解釈について疑義を生じたときは、双方協議の上、円満に解決するものとする。

第19条（合意管轄）
本約款に関する一切の紛争については、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

以　上

Ver2.0