

# モバイルハンディサポートサービス約款

## 第1条 (目的)

甲は乙に対して、別途定める機器（以下「保守対象機器」という）に関する富士通フロンテック株式会社が提供するオンライン保守、センドバック修理サービス（以下「保守、修理」という）の実施を委託し、乙はこれを受託します。

## 第2条 (保守方式)

乙が実施する保守、修理の方式は、以下のうち、いずれか一つを含むものとします。

### (1) オンライン保守

乙は、甲からの依頼を受け、保守担当技術者を保守対象機器の設置場所に派遣して訪問修理を行うものとします。

### (2) センドバック修理サービス

故障が発生した保守対象機器を、甲が、乙の指定する場所に送付し、乙は故障箇所の修理を行った後、返送するものとします。

## 第3条 (オンライン保守)

1. オンライン保守にあたり、乙が実施する保守の形態は、以下のとおりとします。

### (1) 訪問修理

乙は、甲からの依頼を受けて、保守担当技術者を保守対象機器の設置場所に派遣して、訪問修理を実施します。乙は、保守担当技術者を保守対象機器の設置場所に派遣するのに先立ち、電話・FAXにより、保守対象機器が正常に動作しない原因調査、回避措置等に関する質問・相談を甲から受け付け、電話にて回答します。なお、ここでの質問・相談には、甲のアプリケーションプログラムに固有なもの（エラーコードの意味等）は含まないものとします。この質問・相談の結果においても甲が保守対象機器を正常に動作させられない場合、乙は訪問修理を実施します。当該質問・相談をFAXにより行う場合のFAX利用料は、甲が負担するものとします。

### (2) 定期保守

乙は、別途定める「保守サイクル」をもって保守担当技術者を機器の設置場所に派遣し、保守対象機器に対する第3項に定める作業を行うものとします。

2. 本約款に基づき乙が実施する訪問修理の内容は、以下のとおりとします。

### (1) 故障箇所の修理

### (2) 摩耗部品の自然消耗の修復、部品交換および調整（定期交換が指定されている寿命品および、消耗品は除く）

3. 本約款に基づき、乙が実施する定期保守の内容は、第2項の各号および、以下の項目を実施するものとします。

### (1) 異常有無の点検

### (2) 清掃および、一般調整

4. 本約款に示す訪問修理にて交換された旧部品について、乙は任意に処分できるものとします。

## 第4条 (センドバック修理サービス)

1. センドバック修理サービスにあたり、乙が実施する修理の形態は、以下のとおりとします。

### (1) センドバック修理

乙は、甲からの依頼に基づいて、乙と甲との間で、故障が発生した保守対象機器を受け渡しすることにより、修理を実施します。乙は、受け渡しに先立ち、電話・FAXにより、保守対象機器が正常に動作しない原因調査、回避措置等に関する質問・相談を甲から受け付け、電話にて回答します。なお、ここでの質問・相談を甲から受け付け、電話にて回答します。なお、ここでの質問・相談には、甲のア

プリケーションに固有なもの（エラーコードの意味等）は含まないものとします。なお、修理中の機器使用不能期間を短縮するため、甲は、乙に対して、予備の保守対象機器（以下「予備機」という）を預託することができます。この場合は、乙は、甲よりセンドバック修理の依頼を受けたとき、直ちに預託された予備機を返送し、甲より送付された保守対象機器の修理完了後、先に返送した予備機の代替えとして充当するものとします。当該質問・相談をFAXにより行う場合のFAX利用料は、甲が負担するものとします。

### (2) 2次保守修理

本形態は、甲自身がエンドユーザ（甲が保守対象機器を販売した第三者）からの依頼に基づいて、故障の診断、修復を試みて、修理不可能と判断した保守対象機器について、乙へ修理の依頼を行うものです。ここで、乙が修理に要する期間は、個別契約に定めるとおりとします。

2. 本約款に基づき、乙が実施する修理の内容は、以下のとおりとします。なお、第3号および、第4号については、必要に応じて実施されるものとします。

### (1) 故障箇所の修理

### (2) 摩耗部品の自然消耗の修復、部品交換および調整（定期交換が指定されている寿命品および、消耗品は除く）

### (3) 異常の有無の点検

### (4) 清掃および、一般調整

3. 修理作業にて交換された旧部品について、乙は任意に処分できるものとします。

4. 保守対象機器の送付に必要な費用の負担は以下に従うものとします。なお、甲が乙から預託された予備機を送付する場合も同様とします。

(1) 甲が乙へ修理を依頼した保守対象機器を送付する費用は、甲が負担するものとします。

(2) 乙が甲へ修理が完了した保守対象機器を送付する費用は、乙が負担するものとします。

(3) 保守対象機器を送付する途中での生じる破損等については、送付側の責任で必要な対処を取るものとします。なお、必要な対処として、金銭の授受が生じる場合は、甲乙間で行うものとします。

5. 甲は、修理が完了した保守対象機器を受領した場合、受領日から7営業日以内に合格、不合格を判定し、結果を乙に書面または、FAXで通知します。ただし、7営業日以内に判定の通知がない場合、乙は修理結果が合格と見なすことができます。なお、甲の判定の結果、不合格となった保守対象機器について、乙は再修理を行います。また、甲の判定結果が合格であることの通知をもって修理完了の確認とします。当該通知に要する費用は、甲が負担する。

6. 乙は、甲から修理依頼された保守対象機器が、その修理過程において、修理不能であると判明した場合、すみやかに、その旨甲に書面または、FAXで通知し指示を受けるものとします。

7. 甲は、修理不能の通知に対して異議がある場合、すみやかにその旨乙に書面または、FAXで通知し、甲乙協議の上対応を決定するものとします。ただし、7営業日以内に審査結果の通知がない場合、乙は修理不能が甲によって了解されたものと見なすことができるものとします。

## 第5条 (保守に対する協力)

甲は、乙が保守対象機器の保全を完全かつ円滑に行えるよう万全を期し、次の各号に従い乙に協力します。

(1) 保守担当技術者が訪問修理を実施する為、甲の事業所内に立ち入ることを認めます。

(2) 訪問修理を行うにあたり必要とする電気代等を負担します。

## モバイルハンディサポートサービス約款

- (3) 保守対象機器に対し、甲が他の機器を追加接続したり改造を行う場合は、乙の書面による事前の承諾を得るものとし、改造に要する費用を負担します。
- (4) 保守対象機器の使用場所の環境をカタログ、取扱説明書等で規定される所定の状態に設定・維持するとともに、同じく、カタログ、取扱説明書等で規定される所定の使用方法に従って保守対象機器を使用します。
- (5) 保守対象機器の故障発生に備えるため、甲が必要と判断する当該保守対象機器内のデータ、プログラム等のバックアップを取得します。

### 第6条 (対応時間)

1. 乙は、定期保守を行う時間帯を土曜、日曜、祝日および、乙の定める個別指定日を除く各日の、9:00～17:00 までとします。ただし、甲乙別途協議の上、個別の定期保守実施時間帯、実施日を定めた場合はこの限りではないものとします。
2. 乙が訪問修理を受け付ける時間帯および作業実施する時間帯は、別途定めるとおりとします。
3. 乙がセンドバック修理サービスを受け付ける時間帯は、別途定めるとおりとします。

### 第7条 (特別保守料)

1. 次の事由に基づいて保守、修理を行う場合、乙はその都度個別見積りを行い、甲乙別途協議し特別保守料を決定したうえで、当該保守、修理を行うものとします。ただし、緊急を要する場合は、乙は事後に見積りを行うことができるものとし、甲乙協議の上、甲はこれを支払います。
  - イ. 甲の故意、過失に起因して生じた故障
  - ロ. 甲の保守対象機器使用操作上の誤りまたは甲が保守対象機器の納入場所の環境を所定の条件に設定・維持することを怠ったことにより生じた故障
  - ハ. 火災、水害、地震、落雷等天災地変、その他甲または、乙のいずれの責に帰することの出来ない事由から生じた故障。
2. 別途定める「対応時間」以外に行われる各作業

### 第8条 (支払遅延損害金)

甲が本約款により生ずる債務の弁済を怠ったときは、乙に対し支払期日の翌日より完済の日まで年利 14.6%の割合による遅延損害金を支払うものとします。

### 第9条 (保守に対する責任)

1. 甲は、乙が保守、修理した物品について、修理完了確認の日から 30 日以内に、乙の保守、修理に乙の責に帰すべき瑕疵が発見され、その旨、甲より乙に通知された場合、乙は自己の責任と負担で必要な保守、修理を再度実施するものとします。ただし、当該瑕疵が重要でなく、かつ、再度の保守、修理に過分の費用を要する場合、乙は再度の保守、修理を実施する責任を負わないものとします。
2. 甲は、甲が必要と判断する当該保守対象機器内のデータ、プログラム等のバックアップを取得するものとし、乙は、保守、修理において、保守対象機器内のデータ、プログラム等の消失、破損については、責任を負わないものとします。

### 第10条 (期間および中途解約)

1. 契約の期間は明細表記載の保守開始日から 1 年間とします。ただし、期間満了 1 ヶ月前までに甲・乙いずれからも書面による別段の意思表示のないときは、引き続き同一条件をもって、さらに 1 年間自動的に継続延長されるものとし、以後も同様とします。なお、甲は 1 ヶ月以上の予告期間において書面をもって、乙に解約の意思表示をし、未払いの保守料がある場合、その全額を支

払うことにより、予告期間経過後、いつでも個別契約の全部または一部を解約することができます。

2. 前項における自動延長は、原則として保守対象機器検収完了日の翌日から 5 年後の属する月の末日までとします。

### 第11条 (債務不履行)

甲または乙は、本約款に基づく債務を履行しないこと、第 8 条に定める他、甲および乙によるその損害等についての協議のうえ、本約款の解除の有無にかかわらず、以下の価格を限度として賠償責任を負うものとします。ただし、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

- (1) 保守、修理に債務不履行があった場合、保守対象機器の 1 台あたりの月額保守料の 12 ヶ月分に相当する金額または、年額保守料に相当する金額とします。
- (2) 特別保守に関して債務不履行があった場合、当該保守、修理に対する特別保守料に相当する金額とします。

以上