

オンサイトパック提供条件

以下の諸条件をよくお読みください。

次に記載するAcerオンサイトパック提供条件(以下「本契約」とします)にご同意いただけない場合は、本契約に基づくサービスの利用や登録手続きは行わずに、対象製品のご購入日から30日以内に購入先に連絡して返金手続きを行ってください。ご購入日から30日以内にお客様が本契約に定めるサービスの利用または登録を行った場合、お客様は本契約に同意したものとみなされます。

第1条 本契約の範囲と基本条項

- A) 本契約はお客様へお送りするAcerオンサイトパック登録完了書に指定する対象製品に対するサービス(以下「本サービス」とします)について、お客様と日本エイサー株式会社(以下、「当社」という。)が交わす完全な取決めとなります。
本契約は、お客様と当社が以前に口頭または書面で交わした本サービスに関する全ての事項に優先します。
- B) 「対象製品」とは、日本国内において販売され、お客様がご購入した当社指定のパーソナルコンピューターのシステム装置基本構成を指し、それ以外の製品、モニター、中古品(一度使用された対象製品若しくは使用されない対象製品で使用のために取引されたもの又はこれらの対象製品に幾分の手入れをしたものをいいます。)その他のオプション機構、外付機械、その他ソフトウェア等の付属品およびバンドル品、バッテリー、ACアダプターなどのオプション品は含みません。
- C) 本サービスはお客様によるAcerオンサイトパック登録書の送付後、当社の登録手続き完了によりご利用可能となります。
登録書は対象製品ご購入日から30日以内に登録受付窓口にFAX若しくはメールにて送付いただく必要があります。
- D) 本サービス実施の判断は、オンサイト専用窓口の担当が行います。
お客様は、第3条に定めるHDDノーリターンサービスをご購入した場合を除き、本サービス実施により交換された対象製品またはその部品の所有権がただちに当社に移転することを承諾します。
お客様は当該交換を妨げる担保権等の制約が当該製品または部品に存在しないことを保証します。
お客様は当社が指定する認定サービス・プロバイダー(以下「認定プロバイダー」とします)の指示に従って、当該対象製品またはその部品を当社に引き渡すものとします。
当社からお客様に提供される代替の製品または部品(再生部品含む)は、正常に機能し、交換前の製品または部品と少なくとも同等の機能を備えているものとします。当社において同等品の入手が困難な場合、当該同等品の上位互換品を提供できるものとします。
- E) お客様が購入された本サービスの有効期間等は、前C項に基づく登録書の送付後、登録書における登録完了書希望送付先チェック欄に記載のお客様又は販売店に送付することにより通知されます。
- F) 本サービスの提供を受けるにあたっては、当社がお客様から事前に該当する本サービス料金を受領している必要があります。
- G) お客様よりオンサイト専用窓口に対象製品の故障(破損を除く)のご連絡をいただいた際、故障箇所特定のために必要となる作業を担当の指示に基づきお客様に実施していただきます。なお故障箇所特定ができない場合(作業にご協力いただけない場合を含む)若しくは作業の結果ハードウェア故障でないことが判明した場合、本サービスを提供できない場合があります。
オンサイトエンジニアがお客様の元で行うのは対象製品の保守部品の交換、およびハードディスクドライブ(以下「HDD」という。)交換に伴うカバリ作業であり、故障箇所特定及び点検は本サービスの対象外となるためご希望の場合はセンドバック修理を承ります。
HDD故障によるHDD交換の際には、
①コンピューター名等のWindows設定
②ウイルス駆除ソフトインストール(ただし、CD等の正規媒体のご提供が前提条件となります。)
③ネットワーク設定(ただし、ネットワーク設定に必要なIPアドレス等の環境情報のご提供が前提条件となります。)
④プリンタ接続(対象製品1大に対しプリンタ1台の接続をするものとします。
ただし、ネットワークプリンタの接続においては、上記③における環境情報のご提供が前提条件となります。)の付加作業が含まれます。

- H) 当社は、本サービス有効期間中に、前G項に基づき当社が対象製品のハードウェア故障と判断した場合、当該対象製品の復旧に必要な保守部品を無償で提供します。
- I) 本サービスは対象製品と同時に購入する必要があり、消耗部品（バッテリーパックまたは内蔵バッテリー等）の自然消耗、磨耗、劣化、破損は本サービスの適用対象外となります。
なお、バッテリーの保証期間は、サポート開始日から1年間をもって終了となります。
- J) お客様は、登録された対象製品の設置場所を変更する場合、事前に登録受付係に通知する必要があります。

第2条 保守サービスの提供形態

- A) オンサイト専用窓口の対応によって製品の不具合が解決しない場合は、以下の受付実施条件に従い、当社は当該対象製品をお客様の所在地で修理または交換します。
当日正午までに当社において当該対象製品の故障箇所の特定ができた場合、当日を受付基準日とし、原則として、翌営業日に本サービスを提供します。この場合、お客様は対象製品の分解と組み立てに適した作業場所を当社に提供します。
オンサイトエンジニアの訪問予定時間については、当社担当部署よりお客様に電話連絡を行います。
その際にお客様と担当部署の間で訪問予定時間が決定されるものとし、天候、交通事情、および保守部品の在庫状況等の止むを得ない事情によりオンサイトエンジニアの到着日時が遅れる場合があります。
オンサイトエンジニアが保守部品の交換を行ってもなお対象製品の不具合が改善しなかった場合、再度ご訪問の上、修理を行う場合があります。
- B) 本サービス受付時間およびサービス実施時間は、平日9:00～17:00（土日・祝祭日・当社指定休業日を除く）とし、本サービス対象地域は、離島、山間部その他Acerの定める一部地域を除く日本国内に限るものとします。
ただし、当社がお客様から別途交通費、出張費等Acerの定める料金を受領し、本サービスを提供することが可能と当社が判断した場合には、例外的に離島、山間部その他当社の定める一部地域において、本サービスを提供することがあります。

第3条 HDDノーリターンサービス

HDDノーリターンサービスをご購入したお客様は、交換される対象製品の不具合のあるHDDおよび新たに対象製品に取り付ける交換用HDDの各所有権を保持するものとします。
HDDノーリターンサービスをご購入したお客様が保持する各HDD内の全データの保護および適切なHDDの処分は、お客様の費用と責任により行うものとします。

第4条 本サービスの適用対象外

以下の各号に定める事項に該当する場合は、本サービスの適用対象外とします。

- ① お客様の故意または過失に起因する故障、損壊である場合
- ② 対象製品本体、消耗品類の自然消耗、磨耗、劣化、変色、変質、虫食い等による故障、損壊（表示装置の輝度の自然劣化および焼き付きを含む）である場合 盗難、紛失、火災による焼失である場合
- ③ 地震、噴火、津波、高潮等の天災に起因する故障、損壊、公害、煙害、電気的事故等に起因する故障、損壊である場合
- ④ 対象製品に接続している当社指定以外の機器および消耗品類に起因する故障、損壊である場合
- ⑤ 起動パスワード設定上のミス（パスワード忘れ等）による動作上の不具合である場合
- ⑥ 記憶装置（ディスク、ハードディスク等）に記憶された内容およびデータ、ソフトウェアへの対応である場合
※バックアップ、リストア含む
- ⑦ アクセサリー類（バッテリー、ケーブル、コネクタ、電池、外付けオプションを含むが、これらに限られない。）、他社製オプション類への対応である場合
- ⑧ お取り扱い上の不注意、誤用、改造、付加、データ処理目的以外の使用に起因する故障、損壊である場合
- ⑨ 当社所定外の設備環境または稼働環境における使用に起因する故障、損壊である場合
- ⑩ 認定プロバイダー以外により提供された修理サービスまたは変更等に起因する故障、損壊である場合
- ⑪ シリアル番号もしくはパーツ番号またはそれらの記載されたラベルが変更または取り外された製品への対応である場合

- ⑫ コンピューター・ウイルスに起因する故障、損壊である場合
- ⑬ 日本国外に設置されている対象製品への対応である場合
- ⑭ 製品の故障ではなくリカバリ(アップグレード、ダウングレードを含む)のみを対象とする場合
- ⑮ 増設品、換装品が装着された状態で不具合が発生している場合

第5条 責任の制限

- ① 法令に別段の定めのある場合を除き、お客様が当社に損害賠償その他救済を求める全ての場合において、当社ならびに当社関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーは、予見の有無を問わず、契約、保証、過失、その他の責任理論に基づいているかどうかに関係なく、お客様に対し以下の各号に基づく一切の責任を負わないものとします。
 - 1. 第三者からの損害賠償請求
 - 2. データの喪失、損傷、または開示
- ② 利益、事業収入または営業権等の喪失を含むがこれらに限定されない特別な偶発的、間接的、または結果的損害、また、いかなる場合においても、当社、当社関連会社、サプライヤー、請負業者、リセラー、または認定プロバイダーがお客様に負う総責任額は、お客様に実際に発生した直接的かつ通常の損害に対する損害発生の原因となった対象製品の購入代金を超えないものとします。

なお、本契約において「関連会社」とは、当社を支配する、または支配される、もしくは共通の支配下にある事業体を意味します。当社は、本サービス提供により対象製品の稼働が中断されないこと、対象製品の不具合が修正されることを保証するものではありません。

第6条 総則

- A) 当社とお客様との間で交換される情報は、お客様が電話や電子的手段を通じて開示する情報も含めて、機密情報とはみなされません。

お客様は、当社および当社関連会社がおお客様の取引を処理および履行するため、製品の自主回収、安全上の問題、またはサービスの実施について通知するため、当社製品または本サービスに関するお客様の満足度調査のため、または、他の製品やサービスの情報をお客様に提供するため、氏名、電話番号、住所、メールアドレスを含む、お客様の取引に関する情報および契約情報を処理、保存、および使用することに同意することとします。

お客様は、当社および当社関連会社が、上記目的を果たすうえで、該当する事業を行っている国にお客様の情報を移転すること、当社指定の業務委託先の事業体にお客様の情報を提供すること、また、法律上要求された場合にお客様の情報を開示することに同意します。

但し、当社および当社の関連会社は、お客様が提供した個人情報をお客様の同意なく、第三者独自のダイレクト・マーケティングのために第三者に販売もしくは譲渡いたしません。
- B) 本契約のいずれかの規定が無効とみなされる場合でもそれ以外の条項は引き続き有効とします。
- C) 本契約に定める場合を除き、当社はお客様に対しライセンスや権利（特許に基づくライセンスや権利を含む）を付与することはありません。当社は、その商標や商品名、その他の記号を、書面による事前の許可なく販促や出版に使用する権利を付与しません。
- D) お客様は、適用法令に特に定められていない限り、原因となる行為の発生後2年を過ぎてから、本契約または本サービスに起因若しくは関係する訴訟を提起しないものとします。
- E) 当社およびお客様は、電子的手段により相手方と通信することができ、かかる通信は、適用法で認められる範囲で書面と見なされません。
- F) 当社およびお客様は、本契約に適用される各種法令を遵守するものとします。
- G) 本契約に特に定める場合を除き、当社およびお客様は、本契約の全部又は一部であるかオンサイトパックのご案内にかかわらず、相手方の書面による事前の同意なく譲渡する、または譲渡しようとすることはできません。

但し、当社またはお客様のいずれかが合併・買収によって関連会社や後継組織に本契約が承継される場合、相手方の同意は必要ないものとし、また、当社は本契約に基づき支払いを受ける権利を、お客様の同意なく譲渡することができます。
- H) 本契約の終了後もその性質上存続する義務および権利は、かかる義務の履行または権利の行使が完了する日まで有効に存続し、当社またはお客様それぞれの承継人にも適用されます。
- I) 当社とお客様は、本契約の準拠法を日本法とし、日本法に基づいて解釈されることに同意します。

当社とお客様は本契約に関して紛争が生じた場合には、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こととします。
- J) 本契約の内容は予告なく変更になる場合がありますので、あらかじめご了承ください。