

The Guaranteed Network

いちばん近くで、もっと先へ。

Alaxala

ALA-PSD-0376

ALAXALA メンテナンスサービス 約 款

2024年8月発行(第二版)
アラクサラネットワークス株式会社

ALAXALA メンテナンスサービス約款

第1条(総則)

1. 本約款及び『ALAXALA メンテナンスサービス仕様書』(以下、「サービス仕様書」といい、本約款とサービス仕様書を総称して「本約款等」といいます。)は、アラクスラネットワークス株式会社(以下、「当社」といいます。)が販売するネットワーク製品(以下、「対象製品」といいます。)について、お客様に提供するメンテナンスサービス(以下、「本サービス」といいます。)の諸条件を定めるものです。
2. お客様は、本約款等の内容に同意の上、当社又は当社の販売代理店に注文書を発行することにより本サービスの利用を申し込むものとし、当社がお客様からの注文書を受領後、サポート連絡票をお客様に提出することによって、本サービスに関する契約(以下「本契約」といいます。)が成立するものとします。
3. お客様は、当社による本サービスの円滑な実施にご協力いただくものとします。
4. 当社は、本約款等の内容を変更できるものとします。本約款等を変更する場合、当社は、その1か月以上前に、当社のウェブサイトにて、本約款等を変更する旨及び変更後の本約款等の内容並びにその効力発生時期を告知します。
5. 当社は、本サービスの実施に際し、当社が指定する保守会社、物流会社等(以下、総称して「保守会社」といいます。)に再委託することができるものとします。
6. 本サービスの提供は、日本国内に限定されます。ただし日本国内であっても、サービス仕様書に記載のとおり一部地域では対象外もしくはサービス仕様書と異なるサービス内容となる場合があります。

第2条(サービス料金)

1. 本サービスの料金は、本サービスの対象となる対象製品出荷時の標準価格に、別途メニュー毎に定める料率を掛け合わせた金額(税抜き)となります。なお、メニュー毎に定めた最低料金に満たない場合は、その最低料金が適用となります。本契約の成立後に製品標準価格が変更になった場合でも、サービス料金に変更はありません。
2. 本サービスの提供期間中にお客様が本契約を中途解約される場合でも、受領済の本サービスの料金は返却いたしません。

第3条(本サービスに関する特則)

1. お客様が本契約終了後に、期間を空けて再度同一の対象製品について本サービスの契約を再開する場合、再開以前の未締結期間に相当するサービス料金を、再開する本サービスの契約の料金支払時に一括して支払うものとします。
2. 本サービスに基づき当社がお客様に提供するソフトウェアの使用条件について、当社とお客様は別途契約を締結するものとします。

第4条(サービスの適用除外)

1. 当社は、以下の各号に該当する場合は、本サービスの提供を行わないものとします。
 - (1) 自然災害又は火災、その他第16条に定める不可抗力により対象製品に発生した故障等の場合。
 - (2) 対象製品の不適当な使用、保管、設置環境又は取り扱いにより発生した故障等の場合。
 - (3) 前2号に類する事象により発生した故障等で、当社が部品(以下、「保守部品」といいます。)提供困難と判断した場合。
 - (4) 対象製品の製品寿命を超えた使用等、故障以外の理由による当該対象製品を構成する保守部品の提供請求の場合。
 - (5) お客様より不具合の現象の説明が十分に行われない場合。
 - (6) お客様による保守部品の請求数量が、当社の定める数量を超える場合。

2. 前項各号に該当する場合でも、お客様の要請に基づき当社が対応可能と判断した場合は、両者で別途条件を協議の上、本サービスの提供を行うことがあります。

第5条(当社の義務)

1. 当社は、本約款等の条件に従い、お客様へ本サービスを提供します。
2. 当社は、お客様への本サービスを善良なる管理者の注意義務をもって遂行するものとします。なお、本約款等にて特に定める場合を除き、本サービスの実施及び結果に関する当社の義務は、上記の義務に限られます。

第6条(契約IDの管理)

1. 当社は、本サービスに関するお客様からの各種問い合わせ、請求、通知等に際して、お客様を特定し、かつ本サービスを受ける権利の証明として、当社所定の条件によりお客様に契約ID(以下、「契約ID」といいます。)を発行します。
2. お客様は当社から本サービスの提供を受ける権利のない第三者に契約IDが知得されないよう、適切に管理するものとします。
3. 契約IDは、お客様のみ使用できるものとします。なお、当社は、契約IDが明示された場合は、常にお客様とみなして本サービスを提供します。

第7条(受入検査)

1. お客様は、当社より提供された本サービスについて契約に適合しているか否かの受入検査を行い、数量、種類又は品質に関して契約の内容に適合しないもの(以下、「契約不適合」といいます。)を発見した場合には、当社に対し速やかにその旨通知するものとします。
2. 当社は、前項の通知を受けた場合は、速やかに自己の費用負担にて過分量の引き取り、不足量の補充、代替品(同等の性能を有するものを含みます。以下同じ。)の引渡し又は追加の作業を行います。過分量の引き取り、不足量の補充、代替品の引渡し又は追加の作業が行われた場合、お客様は、再度前項に従い受入検査を行います。
3. お客様が第1項若しくは第2項の検査合格を当社に連絡した場合、又は本サービスが提供された日から7暦日以内にお客様から当社に連絡がない場合、本サービスは検収されたものとみなします。
4. 前項に規定する検査期間内に、提供された本サービスについて数量、種類又は品質の不適合を書面で申し出なかった場合、お客様は、これを理由として履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び本契約の解除をすることはできないものとします。

第8条(契約不適合の修補)

1. 前条第4項の定めにかかわらず、本サービスの種類又は品質に関して通常の検査方法によって発見できない当社の責めに帰すべき契約不適合(お客様の責めに帰すべき事由によるものを除きます。)が発見され、検収日から12ヶ月以内に、お客様から当社に当該契約不適合について通知がなされた場合、当社は、当社の裁量により自己の費用負担にて以下の各号のいずれかの対応のみを行います。
 - (1)追加作業の提供。
 - (2)保守部品の修補又は代替の保守部品の引渡し。
2. 本契約の終了又は解除後も、前項の規定は、前項に基づく当社の義務が全て消滅するまで引き続き有効とします。

第9条(危険負担等)

1. 本サービスにおいて当社・お客様間にて納入又は送付される保守部品の危険負担は、受領者への到着をもって送付者から受領者に移転するものとします。
2. 本サービスにおいて当社がお客様に納入する保守部品の所有権は、第7条第3項のお客様による検収をもって当社からお客様に移転するものとします。
3. お客様の所有する故障した対象製品を構成する部品(前項の保守部品との入替が予定されるものに限り)の所有権は、前項の検収時をもってお客様から当社に移転するものとします。

第10条(秘密保持)

1. お客様及び当社は、本サービスの実施にあたり知り得た相手方の経営情報、技術情報、取引情報、ユーザー情報等の情報で、秘密であることが明示された情報(以下、「秘密情報」といいます。)を、相手方の事前の書面による承諾を得ることなく、第三者に開示又は漏洩してはならず、かつ本サービス以外の目的に利用してはならないものとして扱います。
2. 以下の各号に該当する情報は秘密情報から除外されます。
 - (1) 相手方から知り得た時点ですでに正当に保有している情報。
 - (2) 秘密情報によらず独自に開発した情報。
 - (3) 開示の時点ですでに公知の情報。
 - (4) 自己の責めによらず公知になった情報。
 - (5) 秘密保持義務を負うことなく、第三者から正当に入手した情報。
3. 第1項にかかわらず、当社は、本サービスの目的の範囲内で、当社所定の販売経路の販売代理店、お客様の契約IDを明示した者及び保守会社に対しては、お客様の承諾なく秘密情報を開示することができるものとします。
4. 第1項又は前項により第三者に秘密情報を開示した当社は、自己の責任において当該開示先(お客様の契約IDを明示した者を除きます。)に対して本条と同等の義務を負わせるものとします。

第11条(個人情報の取扱い)

1. 当社が本サービスの実施にあたりお客様から個人情報を取得した場合は、当該個人情報を本サービスの目的の範囲内でのみ使用します。
2. 当社における個人情報の取扱い方法については、下記の URL から確認され同意していただいた上で、サービスをご利用下さい。

<https://www.alaxala.com/jp/privacy/index.html>

第12条(損害賠償)

1. お客様及び当社は、本約款等の不履行により相手方に損害を与えた場合、相手方に対して賠償の責めを負うものとします。
2. 前項にかかわらず、本サービスに起因してお客様が損害を蒙った場合、当社は、お客様に対し、請求原因の如何を問わず、逸失利益を含む間接損害及び当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害を除き、かつ本サービスについてお客様より受領した対価額を上限として、お客様の損害を賠償する責めを負うものとします。

第13条(輸出管理)

お客様は、本約款等に基づき当社から提供された一切の貨物及び技術情報の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、直接又は間接に次の各号に該当する取扱いをする場合、「外国為替及び外国貿易法」等日本の法規制及び米国輸出管理規則等外国の輸出関連法規を確認の上、必

要な手続をとるものとしします。

- (1) 輸出するとき。
- (2) 海外へ持ち出すとき。
- (3) 非居住者へ提供し、又は使用させるとき。
- (4) 前三号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易法」等日本の法規制又は外国の輸出関連法規に定めがあるとき。

第14条(本契約の解除)

1. お客様及び当社は、相手方が本約款等に違反し、相当の期間を定めてその是正を催告したにもかかわらず、当該期間内に違反事項が是正されない場合、本契約の全部又は一部を解除することができるものとしします。但し、当該違反が本契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではありません。
2. お客様及び当社は、相手方が以下の各号のいずれかに該当した場合、何らの催告を要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができるものとしします。
 - (1) 債務の全部の履行が不能であるとき。
 - (2) 債務の全部の履行を拒絶する意思を明確に表示したとき。
3. 前二項に加え、お客様及び当社は、相手方が以下の各号のいずれかに該当した場合に限り、何らの催告を要せず直ちに本契約の全部又は一部を解除することができるものとしします。本項に基づき本契約を解除した場合、解除した当事者は、相手方に対し当該解除により生じた損害の賠償を請求することができるものとしします。
 - (1) 自己が振り出した手形若しくは小切手を不渡りとしたとき、又は支払不能処分制度に基づき6か月に2回以上電子記録債権の支払不能を生じさせたことにより不渡り処分となったとき。
 - (2) 第三者からの差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始の申し立てを受け、又は公租公課の滞納処分を受けたとき。
 - (3) 自ら破産手続開始、再生手続開始、若しくは更生手続開始等の申し立てをしたとき、又は清算の手続に入ったとき。
 - (4) 支払を停止したとき。
 - (5) 監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき。
 - (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い又は債権者集会の招集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき。
 - (7) その他前各号に準ずる経営の継続を困難とする事由が生じたとき、又は生じる虞が認められたとき。
 - (8) 相手方、その役員その他の経営幹部、又は相手方の取引先が暴力団等の反社会的勢力であるか、又はそれらの勢力との関わりがある場合、又は関わりが疑われる合理的理由があると認められる場合。
4. 前三項により解除されたお客様又は当社は、相手方に対する全債務につき期限の利益を失い、直ちに履行するものとしします。

第15条(譲渡禁止)

お客様及び当社は、相手方の書面による承諾なしに、本契約に基づく相手方に対する権利又は義務を第三者に譲渡し又は引き受けさせてはならないものとしします。

第16条(不可抗力)

天災地変、戦争、暴動、内乱、火災、疫病の流行等の不可抗力により一方の当事者が本契約に基づく債務(但し金銭債務は除きます。)の全部又は一部の履行を遅滞し、又は履行できないときは、当該当事者は、本サービスの不履行につきいかなる義務も負わず、また何らの賠償義務を負わずに本契約を解除することができるものとし

ます。

第17条(存続条項)

本契約の終了又は解除後も、第8条第2項、第12条、第13条、第14条第3項第2文、第15条、第16条、本条及び第18条の規定は、各条項の個別義務がすべて消滅するまで有効とし、第10条の規定は5年間有効とします。

第18条(管轄裁判所)

本約款等に関する一切の紛争は、東京地方裁判所のみを第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第19条(協議事項)

本約款等に定めなき事項又は本約款等に疑義が生じた場合は、お客様と当社で誠意をもって協議し解決するものとします。

以下余白