

第1章 ASUSTOR デリバリー保守サービスとは

「ASUSTOR 製品デリバリー保守サービス」は、テックウインド株式会社（以下「当社」といいます）取り扱い ASUSTOR 製品用に用意された法人顧客向けのサービスです。本規約に定める条件に従って本サービスをご利用いただくことにより、本規約に定める本サービスをお受けいただくことができます。

1. 対象機器

1.1 本サービスの適用範囲は、ASUSTOR デリバリー保守サービスと同時にご購入いただいた、日本国内に設置された ASUSTOR 社製 NAS 本体（搭載ディスクを含みます）です（以下、「対象機器」といいます）。

1.2 本サービスの対象製品は、当社に保守サービスのお申込みを頂いた対象機器に限られます。

1.3 テックウインド製品保証規定において無償修理の対象となっていない故障は本サービスの対象外といたします。

1.4 本サービスで提供するのは対象機器の交換または修理までとし、対象機器以外の設置、初期設定・再設定、ネットワーク構成変更等は本サービスの対象外といたします。

1.5 お客様のネットワーク環境における異常または不具合における原因の切り分け作業については、お客様が行うものとします。

1.6 ご購入後に対象機器を変更することはできません。

2. 受付時間

本サービスの受付時間は、土日祝日および当社指定休業日を除く月曜日～金曜日 10:00～12:00、13:00～16:30 です。

3. 対応時間

障害対応依頼を受付け（障害対応依頼を当社が受付けた日を以下、「受付日」といいます）、当社が代替機との交換が必要と判断した場合、翌営業日に代替機を発送いたします。

4. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、対象機器のご購入日から、ご購入された本サービスパックの期間の満了日までとします。

第2章 本サービスの内容および条件

当社は、保守サービスをお申込みいただいたお客様の対象機器に対して、以下に定める内容および条件で、本サービスを提供するものとします。万一、本サービスパックをご購入いただいたお客様と、本サービスの対象となる機器の所有者が異なる場合、お客様の費用

と責任において、本規約の内容につき対象機器所有者の承認を得ること、および当社が本サービスを行うことができるよう必要な措置を行うことを条件として、当社は本サービスを提供するものとします。

1. 本サービスの内容

1.1 障害申請の受付

お客様から対象機器の障害に関する連絡をいただき、対象機器の故障により機器の交換が必要と当社が判断した場合、当社は「代替機」（対象機器と同一機種で正常動作を確認済みの製品）を発送いたします。故障箇所が特定できている場合は、該当部品（HDD／SSD、電源、ファン、必要に応じて着脱式拡張モジュール等）のみを発送いたします。なお、「代替機」がご用意できない場合、後継機や同等性能機をご提案のうえ発送させて頂く場合があります。

1.2 障害原因の切り分けおよび特定

障害原因の切り分けについてはお客様にて行ってくださいますようお願いいたします。

1.3 障害の発生した対象機器の回収

代替機が対象機器の設置場所に到着後、交換および設置作業はお客様にて行っていただき、障害の発生した対象機器（以下、「障害機」といいます）については、代替機の設置作業後遅滞なく、お客様が当社宛に返送するものとします。なお、当社がお客様に対し代替機を発送した日から 1 ヶ月（以下「返送期間」といいます）を経過してもなお、障害機をご返送いただけない場合には、代替機の通常販売代金をご請求させていただきます。また、本サービスの提供期間中といえども、返送期間経過後、障害機をご返却いただけるまでの間においては、本サービスの提供は停止させていただきます。この場合、既にお支払いいただいている代金の返却は一切できませんのであらかじめご了承ください。

2. 本サービスの範囲

本サービスの適用範囲は、第 1 章第 1 条にて定める対象機器のハードウェアに関するサービスのみです。対象機器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、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。

3. 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。（1）対象機器の移設および撤去に関する作業および立会い

（2）お客様の要求による対象機器の改造、清掃、点検

（3）フレーム、カバーなどの部品交換、消耗品の供給（トランシーバ [SFP/SFP+] 等）

（4）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

（5）直接的または間接的に火災、水害などの天災地変、その他当社の責に帰することのできない事由により対象機器に生じた故障の修理

- (6)お客様または第三者の不適切な設置、使用、取り扱いにより対象機器に生じた故障の修理 (7)当社または当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (8)当社が修理のために引き取った対象機器内に保存されたデータの保護および復旧 (9)ソフトウェアに起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (10)お客様のデータのバックアップ、リストアに関わる作業 (11)対象機器が接続されるネットワークの復旧作業 (12)対象機器のファームウェアのバージョン、設定の復旧及び変更
- (13)当社の規定品以外の保守部材の使用、または保守部材などの保管不備により生じた対象機器の故障の修理
- (14)前各号に定めるほか、本章第2条の「本サービスの範囲」に含まれない作業

4. 第三者委託

当社は本サービスの実施を、当社の必要に応じて、自己の責任と費用で本サービスの提供にかかる作業の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。

5. お客様が負担する費用

本サービスに要する費用のうち、代替機の設置（ラックマウント作業を含む）と設定、および障害機の返送にかかる費用はお客様の負担とします。

6. 契約不適合責任

6.1 当社または本章第4条に定める当社が指定する第三者が実施した本サービスに、その実施の時から1ヶ月以内に不具合や不適合が発見された場合、それが当社の責に帰すべき事由と認められる場合については、当社は当社の費用負担において当該不具合や不適合を修補いたします。

6.2 対象機器に記録されているデータの管理保全については、お客様の責任において行うものとします。ネットワークスイッチの設定情報の保全・バックアップもお客様の責任にて実施してください。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、当社は障害の程度に関わらず、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。

7. 有効期間

本サービスの有効期間は、通常保証(テックウインド製品保証)による保証期間を含め、対象機器納品日、またはご購入された本サービスパックの開始日からサービス期間満了日までとします。

8. 障害機の所有権

障害機の所有権は、代替機の引渡し完了と同時に当社に帰属するものとします。

9. 設置場所の変更

お客様は、ASUSTOR デリバリー保守サービスをお申し込み時に申請頂いた対象機器の設置場所を変更する場合、変更後の設置場所と変更日を、当社窓口に対し、変更を行う日の14日以上前に書面またはメールなどにより連絡するものとします。

10. 設置場所の整備

お客様は、適切な設置環境に対象機器を設置し、常に設置環境を整備、維持するものとします。

11. 秘密保持

お客様および当社は、本サービスの提供に関して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、相手方から秘密であると明確に指定されたもの(以下「秘密情報」といいます)については、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も1年間は第三者(本章第4条に基づき当社が委託する第三者を除きます)に開示または漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として扱わないものとします。

(1) 開示の時に、既に公知または公用となっている情報

(2) 開示の時に、既に開示を受ける当事者が保有しており、開示を受ける側がそれを証明できる情報

(3) 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 (4) 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適法に入手した情報 (5) 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

(6) 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

12. 個人情報

当社は、お客様より取得した個人情報に関して、当社で定める「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を持って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとします。当社のプライバシーポリシーについては、以下のホームページにてご確認ください。 <https://www.tekwind.co.jp/pp/>

13. 反社会的勢力の排除

13.1 お客様および当社は、自らまたはその役員等が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業その他これらに準ずる反社会的勢力(以下「反社会的勢力」といいます。)に該当せ

ず、かつ将来にわたっても該当しないことを表明し、保証するものとします。

13.2 お客様および当社は、自らまたは第三者を利用して、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求行為、脅迫的な言動その他これらに類する行為を行わないものとします。

13.3 お客様または当社が前二項に違反した場合、相手方は何らの催告を要することなく直ちに本サービスに関する契約の全部または一部を解除することができるものとします。

13.4 前項に基づく解除により相手方に損害が生じた場合であっても、解除した当事者はその責任を負わないものとします。

14. 契約上の地位の承継

14.1 お客様は、当社の事前の書面による承諾なく、本サービスに関する契約上の地位または本規約に基づく権利もしくは義務を第三者に譲渡し、承継させ、または担保の目的に供してはならないものとします。

14.2 前項の規定にかかわらず、お客様が合併、会社分割または事業譲渡により本サービスに関する契約上の地位を承継させようとする場合は、あらかじめ当社へ通知し、当社の承諾を得るものとします。

14.3 お客様が事業譲渡により本サービスに関する契約上の地位を承継させる場合は、あらかじめ当社の承諾を得るものとします。

15. 本サービス提供の中止または終了

当社は、お客様が以下に該当する状況となったことを確認した場合には、何らの催告を要せず本サービスの全部または一部の提供を直ちに中止または終了することができるものとします。

(1) 本規約に記載の条件に違反し、相当の期間を定めて書面による催告が行われたにもかかわらず、当該違反が是正されないとき

(2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申し立てもしくは租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または破産、会社更生もしくは民事再生手続きその他これらに類する手続きの申し立てがなされたとき

(3) 営業の廃止または解散の決議を行ったとき

(4) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき

(5) 当社の管理システムの障害、または緊急メンテナンスなどの突発的な事象により、サービスの提供を一時的に停止する必要性が生じたとき

(6) 災害発生などの事由により、サービスの提供が困難な状況となったとき

また、これらに該当するときに生じた損害について、当社ではその責を負えません。

(7)お客様によって、対象機器の改造や部品増設、本サービス以外での部品交換が行われたとき

(8) 13. 反社会的勢力の排除に違反したとき

16. 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、当社保守契約窓口宛に、解約希望の旨を書面により連絡するものとします。なお、当社の責に帰すべき事由により本サービスが終了した場合を除き、既に受領した代金は返金しないものとします。当社の責に帰すべき事由により本サービスが終了した場合、当社は未経過期間に相当する料金を返金するものとします。

17. 損害賠償/免責事項

17.1 当社およびお客様は、本規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には、本サービスの有効期間内であるか否かを問わず、当該損害を賠償する責を負うものとします。ただし、当社の負担する損害賠償の総額は、本サービスパックの購入代金として当社がお客様から受領した金額を越えないものとします。

17.2 本サービスに関連して、お客様が当社の責に帰すべき事由により損害を被った場合には、現実が発生した直接かつ通常の損害に限り、その賠償を当社に請求できるものとします。ただし、当社の負担する損害賠償の総額は、本サービスパックの購入代金として当社がお客様から受領した金額を越えないものとします。

17.3 当社は、当社の故意または重大な過失に基づく事由により生じた損害を除き、いかなる場合であっても、当社の責に帰する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いてお客様に生じた損害、データの破損・滅失に起因する全ての損害について、その責を負わないものとします。

18. 協議

本規約の内容、または本規約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合には、当事者双方で誠意を持って協議するものとします。

19. 本規約の変更

19.1 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、本規約を変更することができます。

- (1) 変更内容がお客様の一般の利益に適合するとき。
- (2) 変更内容が本サービスの目的に反せず、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の事情に照らして合理的であるとき。

19.2 当社は、本規約を変更する場合、変更後の規約の内容およびその効力発生日を、当社ウェブサイトへの掲載、電子メールその他当社が適当と認める方法により周知するものとします。

19.3 変更後の本規約は、前項に基づき周知した効力発生日から効力を生じるものとします。

19.4 お客様が変更後の本規約の効力発生日以後に本サービスを利用した場合、お客様は変更後の本規約に同意したものとみなします。

20. 合意管轄

本規約または本サービスの内容に関連して、当社およびお客様間において紛争が生じた場合には、当社の本社所在地を管轄する裁判所を専属的合意管轄裁判所とします。

(付則) 本規約は、2026年7月1日より適用します。