

GRASYS サポートパック保証規定

本書は、保守契約締結者（以下、甲と呼ぶ）と桜井株式会社 GRASYS サポート（以下、乙という）の両者間で取り交わされる GRASYS 本体及び GRASYS 関連製品の保守サービスに関する事項についてまとめたものです。

第1条 保守契約の基本

1. 保守契約サービスの名称を GRASYS サポートパックとします。
2. 保守契約期間
 - (1) 保守契約は 5 年間で契約期間と定めるものとします。但し、製品購入時は 1 年間の無償保証期間が有る為製品購入時の保守期間は無償保証期間（1 年間）を除く 4 年間とします。
3. 保守契約の対象
 - (1) 乙は甲と保守契約を事業所単位で締結するものとします。
4. 保守契約の対象製品
 - (1) 保守契約の対象製品は GRASYS 本体及び GRASYS 本体付属品とします。

第2条 保守料金の支払い

- (1) 保守料金の支払は一括先払いとします。
- (2) 有償サポートは保守料金支払いの開始月から発生します。
- (3) 甲は保守契約締結後に、乙の指定する支払い先へ保守料金を支払うものとします。

第3条 サポートパック内容

保守契約締結後、乙は甲に対し以下のサポートを実施するものとします。但し、ここで乙が提供するサービスは第1条4項(1)記載の製品に限って実施するものとします。

- (1) フリーダイヤルサポート 0120-522-998（通話料金無料の電話によるサポート）
- (2) 保守契約期間中の全部品無償交換。正常な取扱いをしたなかで故障した場合に限ります。
- (3) センドバック対応。
対象製品代替品を乙から甲に送付します。甲は対象製品を GRASYS サポートセンターに送付します。乙は調査修理を行い正常動作確認後、甲に送付します。甲は対象製品を受け取り後代替品を送付します。
代替品の貸し出しは修理が完了するまでの保守サービスです。修理が完了次第、甲は速やかに代替品を返却するものとします。修理品及び代替品の送料は甲からの発送分を甲が負担し、乙からの発送分を乙が負担するものとします。代替品の貸出期間は最大30日とします。
- (4) 乙が提供するインターネットホームページ内の GRASYS 専用ページへのアクセス、最新モジュールのダウンロード。
- (5) GRASYS 関連標準付属ソフトウェアの無償バージョンアップ。

第4条 サポートパック保証規定

- (1) 取扱説明書、本体添付ラベル等の注意書きに基づく甲の正常なご使用状態のもとで、保証期間内に万一故障した場合について、無償で故障箇所を送りバックにより修理します。
- (2) 甲は GRASYS 保守サービス証書に必要事項を記入し登録するものとします。
- (3) 乙は、細心の注意を払い、かつ正常な稼働の継続の為最大限の努力を行うものとはしますが、品質を保証するものではありません。
- (4) 製品の故障、またはその使用によって生じた直接・間接の利益、損害について乙は責任を負わないものとします。
- (5) 製品の故障、または調整によって生じたインクリボン、ホワイトカード等の消耗は補填しないものとします。
- (6) 保守サービスの提供期間は、当社休業日、土日祝日を除く平日の午前 9:30 から午後 0:00、午後 1:00 から午後 5:00 まで。
- (7) 以下のような場合は保守契約期間中でも有償修理となります。
 - ・製品保証書または保守サービス証書が無い場合
 - ・保守サービス証書に機種名及び製造番号の記入が無い場合。または、改ざんされた場合。
 - ・甲による輸送または移動時の障害、落下、衝撃、過大電流入力、水濡れ等、甲の取扱いが適正でない為に生じた故障及び損傷。
 - ・甲の誤った使用方法、不当な改造、または修理による故障及び損傷。
 - ・プリンターヘッド保証印刷枚数のカラー2万枚、単色10万枚を超えた場合、プリンターヘッドの交換は有償となります。
 - ・正常なご使用法でも消耗部品が自然消耗、摩擦、劣化した場合。（プリンターヘッドを含む）
 - ・火災、塩害、ガス害、地震、落雷、風水害、その他の天災地変、あるいは異常電圧の外部要因による故障、損傷。
- (8) 甲に対する保守サービス提供の全部または一部を第三者に委託する場合があります。
- (9) 甲が保証期間中に保守対象商品を破棄、譲渡された場合でも料金の返却はいたしません。
- (10) 保守サービス提供に際し、対象本体から交換した部品の所有権は乙が有するものとします。
- (11) 製品保証書、保守サービス証書及び保守契約書に明示した期間、条件のもとにおいて保守サービスを実施いたします。保証書によって甲の法律上の権利を制限するものではありません。
- (12) 製品保証書、保守サービス証書及び保守契約書は日本国内においてのみ有効とします。

第5条 解約

保守契約の解除を行う場合、甲はその旨を乙に連絡するものとします。

また、契約年度の途中で保守契約を解除する場合、既に甲が乙に支払済みの保守契約料金については返還しないものとします。

第6条 協議事項

本契約に定めていない事項及び解釈上疑義を生じた事項については、甲乙間で友好的に協議し解決を目指すものとします。

第7条 合意管轄

甲及び乙は、本契約に関して裁判上の紛争が生じた場合、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意するものとします。

以上