

LineManager 保守サービス（以下「本サービス」という。）は、LineManager シリーズ（以下「製品」という。）を長期間安心してご利用いただくための定額保守サービスです。株式会社アプレコ（以下「当社」という。）は、本サービスをお申込みいただいた製品に対して、以下の内容に基づき、サービスを提供いたします。

1. 保守サービス内容

- (1) 本サービスは、製品の故障やそれに起因する障害等により、電話サポートの範囲で対処・復旧が困難であると当社が判断する場合に、製品をお預かりし、復旧に向けて対応するサービスです。本サービスの範囲は、次の通りです。
 - a) お預かり期間中の代替品の貸与
 - b) 製品の修理、交換、修復
 - c) 製品の再セットアップ
 - d) 製品の障害に関連して、製品のお預かりにより対処・復旧可能な事項
- (2) 製品の復旧方法(修理、交換、修復)については、当社の判断とさせていただきます。状況によっては、型番の異なる同等機種への交換とさせていただく場合があります。
- (3) 製品の有寿命部品、消耗部品の劣化・寿命による部品交換は、本サービスの対象製品であっても、別途有償となる場合がございます。対象となる部品は次の通りです。
 - a) プリンター：ヘッド、カッター、ACアダプター等
 - b) タブレット：液晶、HDD、SSD、バッテリー、ACアダプター等
 - c) ディスプレイ：液晶、ACアダプター等

2. 契約の成立

お客様が当社に対し申込みを行った時点で、本規約に同意いただいたものとし、契約が成立します。

3. 保守サービス提供方法

- (1) 本サービスご利用方法は、次の通りです。
 - ① 電話又はメールにて各サポートセンターまでお問い合わせください。
 - ② 電話サポートの結果、電話サポートの範囲では対処・復旧が困難であると当社が判断した場合に、本サービスのステップに進めます。
 - ③ 原則ご依頼の翌営業日までに代替品を発送いたします。
 - ④ 代替品に送り状（着払伝票）を同梱いたしますので、代替品の到着後、お預かりする製品を運送業者にお渡しください。
 - ⑤ お預かり後、製品の故障と判断した場合は、修理又は交換、修復を行います。
 - ⑥ 製品が正常に動作することを確認した上で、完了品を返送いたします。
 - ⑦ 完了品に送り状（着払伝票）を同梱いたしますので、完了品の到着後、代替品を運送業者にお渡しください。
- (2) 代替品の発送、及び完了品の返送時の送料は、往復当社にて負担いたします。

4. 保守サービス除外事項

次のいずれかに該当する製品は、本サービスの対象外です。但し、修理、交換、修復等により復旧の見込みがあると当社が判断し、且つお客様が復旧を希望される場合は、有償により対応可能です。

- a) 当社が定める動作環境、動作条件、動作方法以外で使用された製品の復旧
- b) 製品仕様又は耐用範囲を超えて使用された製品の復旧
- c) お客様にて改造、又は変造を施された製品の復旧
- d) お客様による故意もしくは不注意（落下、衝撃の取り扱い等）に起因する製品の復旧

- e) 第三者のソフトウェアとの組み合わせに起因する製品の復旧
- f) お客様が用意したネットワーク環境の品質に起因する製品の復旧
- g) 静電気、外部ノイズ、又は被雷に起因する製品の復旧
- h) 水、油分、硬貨、クリップ等異物の侵入に起因する製品の復旧
- i) 製品の保管、天災に起因する製品の復旧
- j) 当社が提供する製品以外に関するサポート
- k) 他社製品との互換性や検証に関するサポート
- l) 訪問及び持ち込みによるサポート
- m) 日本語以外の言語でのサポート
- n) 当社が定める窓口、及び時間外のサポート

5. 保守サービス対象製品

製品カテゴリー	製品名	製品構成
ボタン式発券機：標準モデル	LineManager @NS3	プリンター、発券ボックス、発券ボタン
ボタン式発券機：Lite モデル	LineManager @NS3-Lite	プリンター、発券ボックス、発券ボタン
ボタン式発券機：LAN モデル	LineManager @NS3P	プリンター、発券ボタン
タッチレス発券機	LineManager @NS3-NC	プリンター、発券ボックス、非接触スイッチ、発券ボタン
タブレット型発券機	LineManager @NSAP	プリンター、発券タブレット、アプリ
順番管理＋呼出表示システム	LineManager @Call	呼出タブレット、アプリ、ディスプレイ
呼出専用システム	LineManager @Call 増設	呼出タブレット、アプリ
商品受け渡し呼出表示システム	LineManager @Call Touch	呼出タブレット、アプリ、ディスプレイ

6. 保守サービス料

別紙をご参照ください。

7. 保守サービス受付時間

平日 9：00～12：00、13：00～18：00

※土日・祝日及び年末年始、GW、夏期休業日など、当社指定の休業日を除く

8. 保守サービス窓口

【NS3、NS3-Lite、NS3-NC】

〒420-0911 静岡県静岡市葵区瀬名 1-11-73

株式会社エフエット内 NS サポートセンター

TEL：080-7225-1343 / Mail：support-ns@appreco.com

【NS3P、NSAP、Call、Call 増設、Call Touch】

〒422-8067 静岡県静岡市駿河区南町 11-1 静銀ビル 6F

株式会社アプレコ サポートセンター

TEL：054-270-5133 / Mail：support-sys@appreco.com

9. 保守サービス期間

- (1) 更新を含む本サービスの提供期間は、製品のご購入から最長 5 年です。
- (2) 製品のご購入から 1 年以内の製品は、1 年間の無償保証期間を含む 2 年、3 年、5 年よりお申込みいただけます。
- (3) 期間満了後の更新は、製品のご購入から 5 年以内に限り、単年契約×残年数にてお申込み可能です。
- (4) ご購入から 1 年以上が経過した製品は、製品のご購入から 5 年以内に限り、単年契約×残年数のお申込みが可能です。
- (5) 期間の途中に対象製品の増設が生じた場合、増設製品における本サービスのお申込み及び提供期間は、元になる製品

の提供期間に合わせます。

- (6) 本サービスの提供開始日は、契約成立後に当社とお客様の間で協議して決定するものといたします。
- (7) 前払いによるご契約のお客様が、サービス開始予定日以降に代金をお支払いいただいた場合、お支払い完了日が保守サービスの開始日となり、また、経過した日数分の期間は延長されません。

10. 保守サービスへの協力

製品の障害における原因調査、切り分けに伴い、お客様は必要に応じて、障害の内容、障害発生時の状況及び環境、不具合の動画のご提供等、当社にご協力いただくものとします。また、データやプログラムのバックアップ等の処置は、お客様の責任と費用により講ずるものとします。

11. 保証及び責任

- (1) 電話サポートにおける当社からの回答は、お客様にアドバイスとして提供されるものとなり、その回答を採用するかどうかはお客様自身の判断によるものとします。また、その回答は、お問い合わせ事項等の解決、お客様が想定する目的の達成を保証するものではありません。
- (2) 本サービスに関連して当社がお客様に対して負担する損害賠償責任の範囲は、その原因如何に関わらず、お客様が直接かつ現実に被った通常の損害に限るものとし、本サービス利用の過程においてお客様に生じた逸失利益、データの消失、削除の結果生じた損害等、派生又は間接的な損害については、当社は何ら責任を負わないものとします。
- (3) 当社が責任を負う場合であっても、お客様又はその他の第三者が当社に救済を求めることができる損害賠償額の総額は、お客様が本サービスに対して支払われた金額を上限とします。
- (4) 当社の責めに帰すべからざる事由により履行遅延もしくは履行不要となった場合、当社は責任を負わないものとします。

12. 情報等の帰属

- (1) 当社とお客様の間で交換されるサービスの情報、及びこれに係るノウハウ等は当社に帰属します。
- (2) 当社はお客様の承諾無しに、これらを使用、利用、変更、複製、販売等を行うことができるものとします。
- (3) お客様は当社から入手した技術情報を変更、複製、販売、営利目的での利用等を行うことはできません。
- (4) 本サービスの提供に際し、交換した製品や部品の所有権は、当社に帰属するものとします。

13. 保守サービスの停止

- (1) 次のいずれかに該当する場合、当社はおお客様への事前の通知を行うことなく、本サービスの提供を停止できるものとします。
 - a) 本サービス業務に関連するシステムのいずれかに対して当社が緊急保守を行う場合
 - b) 火災、停電等の不可抗力および第三者の妨害等により、当社が本サービスの提供又はシステムの運用ができなくなった場合
 - c) 天災又はこれに類する事由により、当社が本サービスの提供又はシステムの運用ができなくなった場合
 - d) 上記以外の緊急事態により、当社が本サービスの提供又はシステムの運用ができなくなった場合
- (2) 前各項に関わらず、本サービスが満了したお客様に対するサービス提供の義務を負わないものとします。

14. 保守サービスの解除

- (1) お客様は当社への書面による事前の通知を行うことで、期間の途中でであっても本サービスの解除ができるものとします。但し、残りの期間にかかわらず、当社からの返金はいたしかねます。
- (2) 製品を廃棄、譲渡された場合においても、当社からの返金はいたしかねます。
- (3) 次のいずれかに該当する場合、当社はおお客様の同意を得ることなく、期間の途中で本サービスの解除ができるものとします。この場合、当社は本サービスに関連して当社が被った損害をお客様に請求することができ、お客様は当然に期限の利益を喪失し、当社に対して負担する債務をただちに弁済しなければなりません。
 - a) お客様が本規約に違反し、催告をしたにもかかわらず、14日以内にこれを是正しないとき。
 - b) お客様が正当な事由なく本サービスに基づく支払いを怠ったとき。
 - c) お客様が破産又は民事再生手続開始の申立を受け、又は自らこれらの一を申し立てたとき。

- d) お客様が第三者より差押、仮差押、仮処分、強制執行もしくは競売申立て又は公租公課滞納処分を受けたとき。
- e) お客様が監督官庁より営業の取消、停止等の処分を受けたとき。
- f) お客様が自ら振出し又は引き受けた手形、小切手が不渡り処分になる等、支払いが不能な状態になったとき。
- g) お客様が事業の廃止又は解散（法令に基づく解散を含む。）をしたとき。
- h) 重大な過失又は背信行為があったとき。
- i) その他継続しがたい重大な事由が発生したとき。

15. 保守サービスの変更

本サービスに関する内容、期間、料金等の条件は、本規約において当社が定めるものとします。本規約の内容は予告なく変更することがあります。

16. 保守サービスの終了

- (1) 本サービスの終了が決定した場合、サービス終了日の1年以上前にご案内いたします。
- (2) 本サービス終了決定後のサポートは原則、終了日から2年間までとさせていただきます。
- (3) 本サービス終了決定前にご契約いただいている製品は、契約満了までサポートいたします。

17. 機密保持

- (1) 機密情報とは、本サービス提供期間中、本サービスの提供に際し、当社およびお客様が相手方に開示する営業上または技術上の情報で、これらを含む文書、電磁的記録媒体、その他の媒体に化体して開示され、方法及び媒体を問わず「Confidential」「秘」またはこれに準じた機密である旨特定されたもの（複製物を含む。）をいいます。口頭又は視覚的に開示され、機密である旨示されたものについては、開示を行った日から10営業日以内に機密である旨を示した文書、電磁的記録媒体等により通知されたものをいいます。
- (2) 当社およびお客様は、本サービス期間中、相手方から貸与又は開示された機密情報を第三者に貸与又は開示又は漏洩してはならず、また本件業務の目的以外には一切使用してはならないものとします。但し、個人情報を除き、以下の各号に該当する情報については、この限りではありません。
 - a) 相手方から開示を受ける前に既に保有していた情報。
 - b) 相手方から開示を受けた時に既に公知であった情報、又は開示後に相手方の責に帰せずして公知となった情報。
 - c) 正当な権限を有する第三者から機密保持の義務を負うことなく適法に入手した情報。
 - d) 機密情報を用いることなく、自己の独力で開発、創作、収集した情報。
 - e) 管轄公官庁の要求又は法令に基づき、開示を要求された情報。但し、この場合、相手方に対して、かかる要求の内容を事前に書面で通知しなければならないものとします。また、相手方は当該情報が機密として保持されるよう適切な措置を講じるものとします。
- (3) 機密情報が本サービスの履行上不要となった場合又は本サービスが期間満了又は解除等によって終了したときは、相手方の機密情報をすみやかに破棄するものとします。
- (4) 当社は機密情報に関し、正確性、完全性、および第三者の権利を侵害しないことについて、明示または黙示の保証をしないものとします。

18. 個人情報の取扱い

当社は、本サービスの提供に際し、知り得た個人情報を含む利用者情報の取扱いについて、弊社ウェブサイトに記載する「プライバシーポリシー」に基づき、従うものとします。 <https://corp-appreco.com/>

19. 反社会勢力の排除

- (1) 当社とお客様は、相手方（その役員および経営に実質的に関与しているものを含みます。）が反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、その他これらに準ずる者をいいます。）に該当し、反社会的勢力と以下の各の一にでも該当する関係を有することが判明した場合には、何らかの催告を要せず、本契約を解除することができます。
 - a) 反社会的勢力が経営を支配していると認められるとき。

- b) 反社会的勢力が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - c) 自己、自社もしくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用したと認められるとき。
 - d) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与するなどの関与をしていると認められるとき。
 - e) その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有しているとき。
- (2) 当社とお客様は、相手方（その役員および経営に実質的に関与しているものを含みます）が自ら又は第三者を利用して以下の各号の一にでも該当する行為をした場合には、何らかの催告を要せず、本サービスを解除することができます。
- a) 暴力的な要求行為
 - b) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - c) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - d) 風説を流布し、偽計又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、その業務を妨害する行為
 - e) その他前各号に順ずる行為

20. 権利義務の譲渡禁止

当社とお客様は、相手方の事前の承諾がなければ、本サービスの地位を第三者に承継させ、又は本サービスに基づく自己の権利義務の全部もしくは一部を第三者に対して譲渡し、承継させ、又は担保に供することができません。

21. 管轄裁判所

本サービスに関連又は起因する紛争は、静岡地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、これを解決するものとしします。