

TeraStation オンサイト保守パックのご案内

このたびは、「TeraStation オンサイト保守パック」をご利用いただき、誠にありがとうございます。本サービスを正しくご利用いただくため、はじめに本紙をお読みください。お読みになった後は、大切に保管してください。

パッケージ内容

万が一、不足しているものがありましたら、お買い求めの販売店にご連絡ください。

本パッケージの内容物

- TeraStation オンサイト保守パックのご案内(本紙)
- 保守パック登録シート(お客様情報、製品設置場所情報、対象製品情報)
- 保守パックシリアル No. シール(2枚)

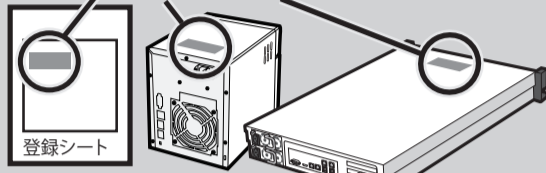
保守パックシリアル No. シールの貼付

保守パックシリアル No. シールは2枚添付されます。1枚を保守パック登録シートに、1枚を保守対象製品に貼り付けてください。登録完了後に対象製品を変更することはできません。

※登録いただく際に保守対象製品のシリアル No. を指定いただけます。

※シールを貼っていないと本サービスを受けられないことがあります。

ここにシールを貼ってください。

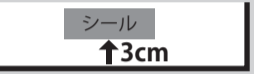


縦置き TeraStation の例



背面からおおよそ 3cm 離れた位置の天板に貼り付けてください。

横置き TeraStation の例



前面からおおよそ 3cm 離れた位置の天板に貼り付けてください。

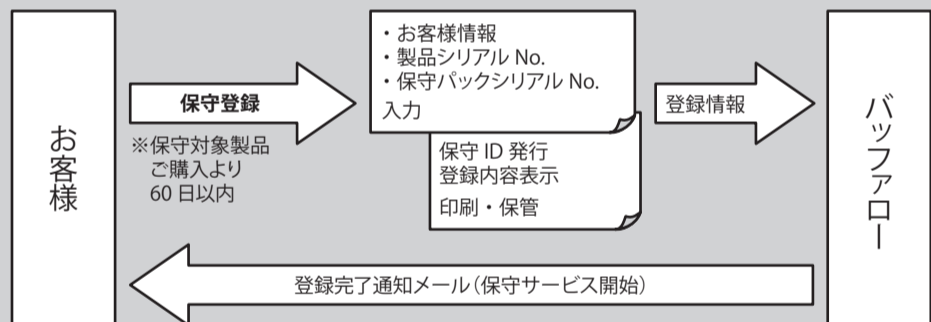
保守パックの登録方法

本サービスをご利用いただくにあたり、**必ず保守の登録が必要となります。**

ご登録の前に、必ずサービス内容と条件(裏面の保守契約条項)をお読みいただきご承諾の上、保守対象製品のご購入から 60 日以内に、お申し込みください。

ホームページ (86886.jp/care1/) より必要事項を入力の上、お申し込みください。

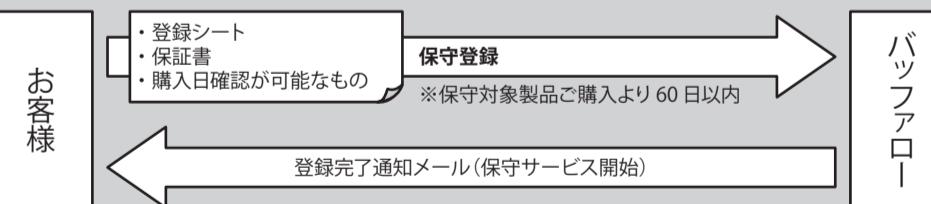
ご登録(ホームページ)のながれ



インターネット環境がないときは FAX でお申し込みください。

FAX で申し込みを行うと、FAX の文字が不鮮明なため、確認等の作業により登録まで数日かかることがあります。できるかぎりお申し込みはホームページで行うことをおすすめします。

ご登録(FAX)のながれ



1 保守パック登録シートの記入

保守パック登録シートはお客様が当社との保守契約に同意した控えとなりますので、お客様でご記入いただけます。

記入事項:

- 1) システム管理者情報、システム設置先の情報
- 2) 対象製品情報(ご購入された当社製品型番、シリアル No.)
- 3) ご購入日(保守の対象となる当社製品を購入した日付)
- 4) 保守パック同梱のシリアル No. シール 1 枚を保守パック登録シートに貼り付けてください。

※登録完了後に対象製品を変更することはできません。

2 ご登録に必要な書類と送付方法

ご登録には、以下のものをご用意ください。

- 1) 保守パック登録シートをご記入のうえコピーしたもの
 - 2) 対象となる当社製品の保証書とご購入日の確認がとれるもののコピー
- ※対象となる当社製品の購入日が確認できるものとしては、保証書に購入日が記載され、販売店押印があること、レシートまたは領収書、販売店発行の納品書や購入証明書などです。
- ※対象となる当社製品の購入日が確認できない場合、対象となる当社製品のメーカー製造日を購入日とさせていただきます。

以上を FAX で、下記までお送りください。

保守パック登録センター

FAX 番号: 050-5830-8874

ご登録に関するお問い合わせは、下記窓口で承っております。

電話番号: 050-3000-1497

受付時間: 月～金(祝日、および当社が定める休日を除く) 9:00～12:00 13:00～17:00

対応内容: 登録申請についての問い合わせ、保守パックサービス案内

3 登録完了のお知らせ

登録が完了すると、メールで登録完了通知をお送りいたします。通知には次の記載があります。

- 1) 保守 ID
- 2) 管理名称
- 3) 製品名
- 4) 製品シリアル No.
- 5) 受付日
- 6) 保守パック名
- 7) 保守開始日
- 8) 保守終了日

※2週間以内に通知が届かない場合、保守パック登録センターまでお問い合わせください。

保守契約の延長や対象製品について

保守契約を延長する場合や保守パックの種類、対象製品などの詳細は、以下のバッファローホームページをご参照ください。

86886.jp/care1/

保守パックご利用上の注意

保守開始日

保守開始日は対象製品購入日からとなります。

延長の場合は、すでにご登録いただいている保守終了日の翌日からとなります。

新規保守登録の期限

新規保守登録は、登録する製品のご購入後 60 日以内です。60 日を超えた場合、保守パック登録センターへご相談ください。

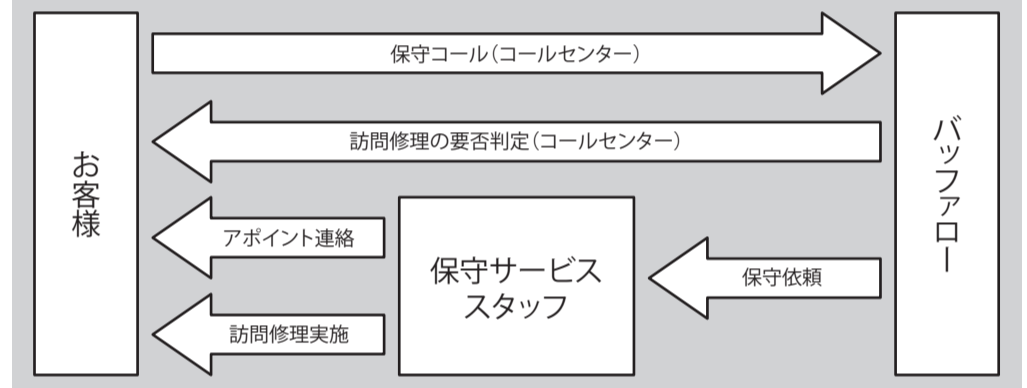
延長保守登録の期限

延長保守登録の期限は、すでにご登録いただいている保守終了日までです。

契約期間中のサービス切り替えはできません。

障害発生時の保守依頼方法

保守のながれ



保守契約した製品が故障した場合の保守依頼方法についてご説明いたします。

1 保守のながれ

- 1) お客様から保守コールセンターへお電話でご相談
- 2) 訪問修理の要否を判断
- 3) 訪問修理が必要となった場合、保守サービススタッフから訪問日時調整のご連絡
- 4) 訪問修理実施
 - ※故障機器を引き取ります。HDD 返却不要パックは、故障内蔵ドライブの返却は不要です。

2 保守コールセンター

ご契約に基づき、下記の保守コールセンターをご用意しております。製品故障が発生した際、下記までお問い合わせください。その際、保守 ID または製品シリアル No. が必要です。

電話番号: **050-3000-1496**

受付時間: 月～金(祝日、および当社が定める休日を除く) 9:00～12:00 13:00～17:00
(翌営業日訪問は 16:00 受付まで)

対応時間: 月～金(祝日、および当社が定める休日を除く) 9:00～17:00

オンサイトは翌営業日以降の対応となります。

※訪問日時は保守サービススタッフからお客様へご連絡させていただきます。

※天候や交通事情、製品設置場所によっては訪問日をご相談させていただく場合があります。

(備考) バッファローサポートセンター

製品のご使用方法についてのお問い合わせはバッファローサポートセンターで承ります。

電話番号: **0570-086-008**

受付時間: 月～金(祝日、および当社が定める休日を除く) 9:30～12:00 13:00～17:00

オンライン保守パック 保守契約条項

この保守サービス契約条項(以下、本契約といいます)記載のサービスは、株式会社バッファロー(以下、当社といいます)が本契約に基づいて提供する、保守サービスの登録者である当社製品使用者または登録者の顧客である当社製品使用者(以下併せて、お客様といいます)に対して、当社が行うものです。本契約の当事者は当社とお客様となり、お客様は保守サービス提供に関する以下の条件を理解しこれに同意するものとします。

第 1 条 (保守サービスの種類)

当社が本契約に基づいて提供するオンライン保守(以下、「本サービス」といいます)は、ご契約いただいた、本契約第 2 条に定める当社製品(以下、「対象製品」といいます)が、万一故障発生した場合に、ご契約期間内は部品代や技術料等をお支払い頂くことなく本サービスを受けることができます。

第 2 条 (保守サービスの対象)

- 本サービスの対象製品は、当社ホームページ(86886.jp/care1/)にて、ご案内する対象製品に限られます。
- 製品の保証書による無償保証の適用を受けられない場合には、本サービスの対象外とします。ただし、SSD 搭載製品で、保証総書き込み容量(TBW)に達したことにより無償保証の対象とならない場合、本サービスの対象とします。
- 本サービスは対象製品の交換または修理までとし、基幹業務、専用端末など対応製品以外の設定を必要とする設置は本サービスの対象外とします。
- お客様のネットワーク環境での異常または不具合における切り分け作業については、お客様が行うこととします。

第 3 条 (登録方法)

- 本サービスへの登録は当社所定のインターネット上の登録サイト(86886.jp/care1/)にてお客様が必要事項を入力することによって行います。ただし、当社指定の「オンライン保守パック登録シート」に必要な事項をお客様が記載した上で、当社に FAX 送信いただいた場合には、当社がお客様に代わり、登録を行う場合があります。
- 当社のお客様が登録申請した対象製品に対して、当社が登録承認、登録完了のご案内を行い、本サービスを開始するものとします。なお、登録が完了しなければ本サービスの提供は開始されません。
- 以下のひとつに該当する製品に対しては、本サービスへの登録ができません。
 - 申込み時点で、製品保証書に記載されている保証期間が終了している製品、および、第 1 4 条の本サービスの提供期間の上限を超過している製品の延長契約
 - 申込み時点で、製造中止となっている製品
 - 第 2 条(保守サービスの対象)で定める対象製品に該当しない製品
 - 対象製品購入より、60 日を経過した場合(ただし、延長パックに申し込む場合は除きます)
 - すでに保守契約が締結済みの期間を同一または異種のサービスに変更する場合
- 日本国外、および当社が別途定める保守サービス地域外のオンライン保守を申込みことはできません。
- 本サービスはオンライン保守パック 1 パッケージにつきサービスを受けられる対象製品は 1 台です。

第 4 条 (修理内容および旧部品等の取り扱い)

本サービスにおける修理内容は、対象製品の保証書における保証契約の内容によります。

第 5 条 (故障情報の提供)

お客様は、保守依頼の際に保守依頼製品の使用環境・現象等の故障情報を提供しなければなりません。

第 6 条 (オンライン保守における設置場所の移転)

お客様はシステム設置場所を変更する場合、変更後の設置場所と変更日を 7 日以上前に、下記窓口にご連絡ください。
株式会社バッファロー 保守コールセンター TEL：050-3000-1496

第 7 条 (オンライン保守の範囲)

- 当社は、以下に定める内容と条件で、本サービスを実施するものとします。
 - 障害受付
お客様から障害連絡を頂きオンライン保守が必要と判断できた場合、当社よりオンサイトエンジニアをお送り致します。
 - 障害原因の切り分けと特定
障害箇所および原因の切り分けはお客様にてお願い致します。また、ソフトウェア(ファームウェアを含む)障害については、本サービスの範囲外とします。
 - 障害ハードウェア部位の交換、および修理
対象製品の障害原因と特定されたハードウェア部位の交換または修理を行います。なお、障害内容により製品を引き取り、修理を実施する場合もあります。また、対象製品の修理が困難な場合は、同等またはそれ以上の性能を有する製品と交換します。
- 本サービスの適用範囲は以下の通りとします。
 - 本サービスの適用範囲は、第 2 条(保守サービスの対象)で定める対象製品のハードウェアに関するサービスのみです。
 - 対象製品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ー、OS、ソフトウェア(ファームウェアを含む)に関連する障害は本サービスの対象外です。
 - 登録頂いたお客様と本サービス対象となる製品所有者が異なる場合は、お客様ご自身の責任において、対象製品所有者の承認を得て頂き、かつ当社が本サービスを実施するために必要となる情報を取得することを条件として、当社は本サービスを実施するものとします。

第 8 条 (保守サービス提供時間)

- 本サービスの提供期間は、当社が登録完了通知でご案内する契約開始日から契約年数欄に記載した年数の終了する日までを本サービスの保証期間とします。
- 本サービスの対応時間は、休祭日および当社が定める休業日を除き、月曜日から金曜日までの 9 時～ 17 時となります。
- 本サービスの対応は、16 時までにご連絡を頂いた場合は翌営業日に、16 時以降にご連絡を頂いた場合は、翌々営業日に対応を開始します。また、交通事情や天候や対象製品の設置場所等の諸条件により、翌々営業日以降の対応になる場合もあります。
- 前項条件の当該設置場所は、一部地域を除き日本全国都市、翌日より対応いたします。なお、離島につきましては、対応できない地域がございます。詳しくは、当社ホームページ(86886.jp/care1/)よりご確認ください。

第 9 条 (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。ただし当社はその必要が認められる場合には、お客様と別途協議の上実施時期、対価金額およびその他必要事項を決定し、当該作業を行います。

- 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
- 当社が定める製品設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
- 直接的または間接的に火災、水害等の天災地変、その他当社の責に帰すことのできない事由により対象製品に生じた故障の修理
- 対象製品の移設、撤去に関する作業および立会い
- お客様の要求による対象製品の改造、対象機器の清掃、点検
- お客様または第三者の不適切な使用、取り扱いによる製品に生じた故障の修理
- 当社の指定品以外の保守部材の使用、または保守部材等の保管不備のために生じた故障の修理
- フレーム、カバー、消耗品等の部品交換、および消耗品の供給等
- ソフトウェア(ファームウェアを含む)に起因する事故の調査および製品故障の修理
 - 0) 当社が修理のために引き取った対象製品内のデータ保護
 - 1) 内蔵ドライブ交換時のリビルド完了までの立会い、RAID 構成の設定作業、再構築作業
 - 2) お客様データのバックアップ、リストアに関わる作業
 - 3) 対象製品が接続されるネットワークの復旧作業

第 1 0 条 (第三者委託)

当社は本保守サービスの実施を、当社の必要に応じて、当社が指定する第三者(以下、「再委託先」といいます)に再委託することができるものとします。

第 1 1 条 (お客様が負担する費用)

本サービスを遂行するために必要な費用のうち、光熱水道費、消耗品費、通信費(ただし、当社からお客様への通信に要する費用を除きます)はお客様の負担とします。

第 1 2 条 (設置場所への立入)

- お客様は本サービスの提供するために当社オンサイトエンジニアが対象製品の設置場所に立入ることを認めると共に本サービスを行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- 当社は本サービスのために必要な範囲で対象製品の稼動を停止するものとします。
- お客様は、対象製品の故障、不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象製品の稼動の停止によるデータ破壊、消滅に備え、自己費用と責任で適切な措置を講じるものとします。

第 1 3 条 (瑕疵担保)

- 当社または再委託先が実施した本サービスに、その実施の時から 1 か月以内に瑕疵が発見された場合、それが当社の責めに帰すべき事由と認められた場合については、当社は当社の費用負担において当該瑕疵を修補します。
- 対象製品に記録されているデータの管理保全については、お客様の責任によって行うものとします。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。

第 1 4 条 (有効期間)

- 本サービスによる対象製品の保守対応期間は、標準保証期間を含め、対象製品購入日から最長 5 年までのものと最長 7 年までのものがあります。対象製品により異なりますので、期間は当社ホームページ(86886.jp/care1/)に記載します。
- 対象製品が老朽化し正常な稼動維持が本サービスの実施によっても不可であると当社が判断した場合には、お客様と当社の間で別途協議の上、当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。

第 1 5 条 (交換部品の所有権)

本サービスの履行に伴って交換された故障部品(老朽部品を含みます)の所有権は、すべて当社に帰属するものとし、交換終了後当社が回収させていただきます。ただし、オンライン HDD 返却不要パックをご契約の場合は、交換された故障内蔵ドライブの所有権は、お客様に帰属するものとします。

第 1 6 条 (設置場所の整備)

お客様は対象製品に添付されているマニュアル記載の適した設置場所に、対象製品を設置して常に環境を整備、維持するものとします。

第 1 7 条 (秘密保持)

- お客様および当社は本サービスの提供に関連して知り得た相手方の秘密情報を、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者(第 1 0 条に定めた当社の再委託先に当社が負うものと同等の義務を課して開示する場合を除く)に開示または漏洩してはならないものとします。ただし、次の各号に該当する情報につきましてはその限りではありません。
- 開示の時に、既に開示を受ける当事者が保有しており、その旨開示を受ける当事者が証明できる情報。
 - 開示の時に、既に公知または公用となっている情報。
 - 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。
 - 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合法的に入手した情報。
 - 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。
 - 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。

第 1 8 条 (個人情報)

当社は、お客様が本契約の条項に同意され、お客様より取得した個人情報について、以下のとおりお取扱いいたします。

- 事業者の氏名又は名称：株式会社バッファロー
- 個人情報保護管理者：株式会社バッファロー 品質保証部長
- 個人情報の利用目的
取得した個人情報は、当社で定める「プライバシーポリシー(http://buffalo.jp/support_s/privacy/))」に基づき管理し、本サービスのご連絡のために利用させていただきます。
- 個人情報の第三者提供
ご本人の同意がある場合は法令に基づく場合を除き、取得した個人情報を第三者に提供することはありません。
- 個人情報の取扱いの委託
取得した個人情報の全部または一部を委託する場合があります。その場合には、個人情報の管理水準が、当事務局が設定する基準を満たす企業を選定し、適切な管理、監督を行います。
- 開示対象個人情報の開示等およびお問合せ
本人からの求めにより、当事務局が本件により取得した開示対象個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加または削除・利用の停止・消去(「開示等」といいます)に応じます。本請求およびお問合せは、保守コールセンター(第 6 条に記載)にご連絡ください。

第 1 9 条 (解除)

お客様または当社が、本契約に基づく自らの債務を履行せず、相手方からの相当の期間を定めて催告を受けたにも関わらず、なお当該債務を履行しない場合には、相手方は本契約の全部または一部を解除することができます。

第 2 0 条 (損害賠償)

- 当社およびお客様は、本契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、本契約の解除の有無に関わらず当該損害を賠償します。ただし、当社の損害賠償責任については、第 2 項および第 3 項に規定する範囲内に制限されるものとします。
- 法令により許可される範囲において、当社の責に帰すべき事由に基づいて救済を求めるすべての場合において、当社の損害賠償責任は、請求の原因を問わず、現実が発生した通常かつ直接の損害に対する、損害発生 の直接の原因となった当該保守対象製品の保守料金の 12 ヶ月分に相当する金額を限度とする金銭賠償に限られます。
- 当社は、いかなる場合にも、当社の責に帰す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く申込者の損害、および、データの消失等ならびにデータ類に係る損害(当社による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データの消失、データ類に関する損害を除きます)については、その責に任じません。

第 2 1 条 (合意管轄)

本契約に基づく訴訟については、当社の本店所在地を管轄する裁判所をもって管轄裁判所とします。

第 2 2 条 (協議)

本契約の内容または、本契約に定めのない事項に関して疑義が生じた場合は、当事者双方で協議するものとします。

第 2 3 条 (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、保守コールセンター(第 6 条に記載)にご連絡ください。ただし、この場合にお支払い頂いた料金は返金致しません。

第 2 4 条 (本契約の変更)

当社は、当社所定の方法によりお客さまに通知(当社ホームページ(<http://buffalo.jp>))に掲載する方法を含みます)することにより、本契約を予告なく変更できるものとします。お客様はその責任において随時本契約を確認し、最新のものをご承諾のうえご利用いただくものとします。

- 本書の著作権は当社に帰属します。本書の一部または全部を当社に無断で転載、複製、改変などを行うことは禁じられております。
- BUFFALO™は、株式会社メルコホールディングスの商標です。本書に記載されている他社製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。本書では、™、®、©などのマークは記載していません。
- 本書に記載された仕様、デザイン、その他の内容については、改良のため予告なしに変更される場合があります。現に購入された製品とは一部異なることがあります。
- 本書の内容に関しては万全を期して作成していますが、万一ご不審な点や誤り、記載漏れなどがありましたら、お買い求めになった販売店または当社サポートセンターまでご連絡ください。
- 本製品は、医療機器、原子力設備や機器、航空宇宙機器、輸送設備や機器など人命に関わる設備や機器、及び高度な信頼性を必要とする設備や機器としての使用またはこれらに組み込んでの使用は意図されておりません。これら、設備や機器、制御システムなどに本製品を使用され、本製品の故障により、人身事故、火災事故、社会的な損害などが生じても、当社ではいかなる責任も負いかねます。設備や設計、制御システムなどにおいて、冗長設計、火災延焼対策設計、誤動作防止設計など、安全設計に万全を期されるようご注意ください。
- 本製品は、日本国内での使用を前提に設計・製造されています。日本国外での使用における故障・不具合についての責任は負いかねますので、あらかじめご了承ください。
- 本製品(付属品等を含む)を輸出または提供する場合は、外国為替及び外国貿易法および米国輸出管理関連法規等の規制をご確認の上、必要な手続きをおとりください。
- 本製品の使用に際しては、本書に記載した使用方法に沿ってご使用ください。特に、注意事項として記載された取扱方法に違反する使用はお止めください。
- 当社は、製品の故障に関して一定の条件下で修理を保証しますが、記憶されたデータが消失・破損した場合については、保証しておりません。本製品がデータ記憶装置の場合またはデータ記憶装置に接続して使用するものである場合は、本書に記載された注意事項を遵守してください。また、必要なデータはバックアップを作成してください。お客様が、本書の注意事項に違反し、またはバックアップの作成を怠ったために、データが消失・破棄に伴う損害が発生した場合であっても、当社はその責任を負いかねますのであらかじめご了承ください。
- 本製品に起因する債務不履行または不法行為に基づく損害賠償責任は、当社に故意または重大な過失があった場合を除き、本製品の購入代金と同額を上限と致します。
- 本製品に隠れた瑕疵があった場合、無償にて当該瑕疵を修補し、または瑕疵のない同一製品または同等品に交換致しますが、当該瑕疵に基づく損害賠償の責に任じません。
- 本書に記載された責任は、日本国内においてのみ有効です。