

「MW4000 シリーズ オンサイト保守サービス」利用規約

2026年8月31日 第 2.0 版

本規約は、サクサ株式会社（以下「甲」といいます。）が提供する「MW4000 シリーズ オンサイト保守サービス」（以下「本サービス」といいます。）について定めるものです。販売店様（以下「乙」といいます。）と利用者様（以下「お客様」といいます。）は、以下の本規約に合意します。

第 1 条（規約の目的）

1. 甲は、本規約を定め、これにより本サービスを提供します。
2. 甲は、乙またはお客様からの依頼により、本規約に則り別紙に定める本サービス内容を実行します。
3. お客様からの依頼内容に不明点がある場合は、甲は乙に連絡し解決を図るものとします。

第 2 条（本規約の変更）

1. 甲は、乙およびお客様の承諾を得ることなく本規約（別紙含む）を変更することがあります。この場合には、本サービスの提供条件は、変更後の規約によります。
2. 甲は、前項の規定により本規約を変更するときは、甲が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではありません。また、変更した規約の効力は、特段の定めがない限りホームページ等に公開された時点で即時に発効するものとします。

第 3 条（対象装置）

本サービスの対象装置（以下「対象装置」といいます。）は、以下の機種とします。

シリーズ名
MW4000 シリーズ

第 4 条（本サービスの提供範囲）

1. 甲は、本サービスを第 3 条の対象装置に添付される保証書に記載のお客様に提供します。
2. 乙は、本サービスの提供に先立ち、甲が指定する顧客管理サーバに、お客様情報および対象装置に関する情報を正確に登録するものとします。甲は、当該登録情報を確認できることを条件として、本サービスの保守対応を行うものとし、登録がない

場合または登録情報に不備がある場合には、本サービスを提供できない場合があります。

3. お客様が本サービスを利用するには、乙またはお客様からの依頼に基づき甲が障害箇所の切り分け作業を実施し、修理が必要であると判断される必要があります。
4. 本サービスを利用する場合、システム管理者の ID とパスワード等が必要となる場合があります。お客様ないし乙により、必要な情報がご提供頂けない場合、本サービスをご利用いただけない場合があります。

第 5 条（本サービス内容）

甲は、対象装置に故障が発生した場合、お客様もしくは乙からの通知により修理が必要と判断した場合に技術員を現地に派遣して該当部品の交換を行うことにより、本サービスを提供します。ただし、第 8 条に該当する作業は対象外とします。

第 6 条（提供時間帯）

第 5 条に定める本サービスは、次の時間帯に行うものとします。

月曜日～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分（祝祭日、および甲の定める休業日を除く）

第 7 条（本サービスの完了）

1. 甲は、本サービス実施の都度、報告書を作成し、これをお客様に提出のうえ承認印を得るものとします。本サービスは当該承認印の取得をもって完了したものとします。
2. お客様の承認印の無い場合、甲が報告書をお客様に提示後、7 日を経過した後に本サービスが完了したとみなします。

第 8 条（規約範囲外の作業）

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、甲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、支払方法、作業時間帯およびその他必要事項を決定し、当該作業を行うものとします。

- (1) 対象装置の設定、増設、撤去、移転および対象装置以外の機器との接続作業。
- (2) 障害の現地調査、現地での障害切り分け作業。
- (3) 第 13 条に規定する有効期限以降の保守作業。
- (4) お客様の申請による、第 6 条に定める提供時間帯以外に行なう本サービス。
- (5) 対象装置のファームウェアアップデート作業。
- (6) 部品の予防交換作業。
- (7) 以下に定める作業（ただし、本号に定める作業は原則対応不可とします）。

- ① お客様が、甲が指定または推奨する使用環境の条件、第 3 条の対象装置に添付の保証書に記載された無料修理規約、取扱上のご注意に反したことに起因して生じた対象装置の故障修理作業。
- ② 指定品以外の記録媒体、消耗品、ケーブル類の使用により生じた対象装置の故障修理作業、および甲の指定品であっても当該記録媒体、消耗品、ケーブル類の保管不備に起因して生じた対象装置の故障修理作業。
- ③ 甲の指定する技術員以外の者が修理、加工、若しくは改造したことによる対象装置の故障修理作業。
- ④ お客様による対象装置の操作上の誤り、または対象装置の構成機器（OS 等のソフトウェアを含む）の仕様変更に起因する障害の補修作業。
- ⑤ 天災、地変等の不可抗力に起因する対象装置の故障修理作業。
- ⑥ データの復旧・復元に関わる作業。
- ⑦ 第三者による改造や不適切な修理が行われた機器の修理作業。
- ⑧ お客様による対象装置の仕様変更による改造およびオーバーホール作業などのメーカー規定外の改造等の作業。

第 9 条（本サービスへの協力）

1. お客様は甲が現地訪問前の障害箇所の切り分け作業をするにあたり、対象装置の状態およびログなどの情報を甲に提供するものとします。
2. お客様は甲の行なう現地での本サービスが円滑に行なわれるように甲が設置場所へ立ち入る場合これを承諾し、作業設備およびスペース、対象装置の点検または修理に必要な電力、および消耗品等を無償提供するものとします。

第 10 条（対応エリア）

本サービスにおける技術員の派遣先は、離島を除く日本国内とします。

第 11 条（交換部品の所有権）

本サービスに基づく交換により取外された旧部品、および第 14 条第 3 項に基づき代替交換した旧対象装置は甲の所有に帰属するものとします。

第 12 条（設置場所の変更）

お客様は対象装置の設置場所を変更する場合は、甲が指定する顧客管理サーバ内の登録情報を乙が変更するものとします。甲は、当該登録情報の変更が確認できることを条件として、変更後の設置場所における本サービスを提供するものとします。

第 13 条（有効期限）

本サービス提供の有効期限は、第 3 条の対象装置に添付される保証書に記載の通りとします。

第 14 条（注意事項および免責事項）

1. お客様は、対象装置の故障および本サービスにより記録媒体上のデータが破壊される場合に備えて、データを保護する適切な防御措置を講じるか、または必要に応じデータを再生することができるようにしておくものとします。甲は当該データの破損・消失等に関する責任を負わないものとします。
2. お客様は障害の内容によっては、甲が本サービスを一時中断することを認めるものとします。
3. お客様は対象装置の修理が何らかの理由でできない場合、同等品もしくは相当品に代替交換することを認めるものとします。
4. ユーザデータの復旧は、お客様ないし乙により、おこなって頂く場合があります。
5. 機器交換により、システム管理者パスワードの再設定が必要な場合があります。
6. お客様は、甲が第三者に対し、本規約に基づく本サービスを委託することを認めるものとします。
7. 甲は、本サービスの利用により、乙およびお客様が被った、何らかのトラブルや損失・損害等につきましては、甲の故意または重過失による場合を除き、一切責任を負わないものとします。甲が乙またはお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、その損害賠償の金額は対象装置のご購入価格（消費税抜き）を上限とし、甲の責に帰すべき事由により発生する、お客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害（損害発生の可能性につき甲が予見、または予見しえた場合を含む）および第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害については、責任を負わないものとします。
8. お客様は、甲の書面による事前の同意がない限り、本規約および本規約上の権利義務を第三者に譲渡または移転することができないものとします。

第 15 条（重要情報の取り扱い）

1. 甲は、本サービスの提供に必要な範囲で、お客様の機器設定情報等の重要情報にアクセスする場合があります。
2. 甲は、重要情報を厳重に管理し、法令に基づく場合を除き、事前に乙およびお客様の承諾なく第三者に開示しません。
3. 甲は、重要情報を本サービスの提供以外の目的で利用しません。
4. 重要情報は本サービスの提供に必要な期間のみ保持し、終了後は速やかに安全な方法で廃棄または消去します。

5. 甲が本サービスの提供を第三者に再委託する場合、当該再委託先に対して本条と同等の義務を課し、適切に監督します。
6. 万一、重要情報の漏洩が発生した場合、甲は速やかに乙およびお客様へ報告し、被害拡大防止および再発防止の措置を講じます。

第 16 条（サービス提供の中止）

1. 甲は、第 14 条第 2 項に定めるほか、次の場合には、本サービスの提供を一時中断することがあります。
 - ① 甲の設備の保守、点検、工事上やむを得ないとき。
 - ② 甲が設置する設備、ソフトの障害、その他やむを得ない事由が生じたとき。
 - ③ その他甲が本サービスの運用を中止することが望ましいと判断したとき。
2. 甲は、本サービスの提供を一時中断したことにより乙およびお客様が被った損失・損害等につきましては、一切責任を負わないものとします。

第 17 条（サービス提供の終了）

1. 甲は、本サービスの提供を終了するときは、甲が指定するホームページ等によりその旨周知を行います。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りではありません。
2. 甲は、本サービスの提供終了により乙およびお客様が被った損失・損害等につきましては、一切責任を負わないものとします。

第 18 条（規約の解除）

甲は、お客様が本規約に定められた条項に違反した場合、お客様に催告を行なったのち、文書による通知によってただちに本規約に基づく契約が解除できるものとします。

第 19 条（協議）

本規約に定めのない事項および本規約の条項に疑義の生じた時は、別途協議の上決定するものとします。

第 20 条（合意管轄）

本規約に関し、紛争を生じた場合には、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上