

安心サポートパック利用約款

(目的)

第1条 本利用約款は、横浜国立大学生生活協同組合(以下、「生協」という)が、生協の組合員に販売したパソコン本体、ソフトウェア、周辺機器の全部又は一部のセットのうち、生協が対象と指定したもの(以下、「対象パソコン・セット」といいます)に対して行われる「パソコン有料サポート」と呼称する役務(以下、「本サービス」という)を提供する場合の役務の内容と、役務の範囲、役務の代償金額、役務提供契約の詳細について規定します。

(役務の内容及び範囲)

第2条 生協は本サービスの利用者に対し、対象パソコン・セットの動作に不具合があった場合で、利用者が本サービスの提供を希望した場合に、生協が指定する店舗で、下記の(1)(2)(3)の役務を提供します。ただし、対象パソコン・セットのハードウェア上の不具合の場合は、各々のハードウェアメーカーのメーカー保証もしくは保険による動産保証の対象となります。

(1) パソコン本体の動作確認及び設定・復旧

本サービスの対象のパソコン本体、オペレーティングシステム、ソフトウェアが最新のバージョンの状態に正常に作動しているか否かの判定を行い、不正常な状態である場合は、最新のバージョンの状態に正常に作動する状態への設定もしくは復旧作業を行います。ただし、本サービスを提供するに当たっては、以下の条件があります。

- ① データバックアップの依頼がある場合は、データバックアップに必要なハードディスク等の記憶装置を、利用者に予め準備していただきます。
- ② データバックアップの依頼があった場合、生協はパソコン本体及びバックアップ先の記憶装置が正常に動作することを前提に作業を行います。
- ③ 本サービスの対象のパソコン本体のデータの読み込み動作が不正常な状態の場合は、データの復旧を行い、データの読み込みが正常に動作する状態に復旧します。
- ④ 障害のあるメディア及び故障原因の特定は請け負いません。
- ⑤ データの破損状況・対象メディアの故障状況によっては調査や復旧ができない場合があり、完全な復旧を保証するものではありません。
- ⑥ 復旧が成功しても、復旧したデータが本サービスの提供以前に使用していたソフトウェアで正常に閲覧、実行、再生できない場合があります。

(2) 周辺機器の動作確認及び設定・復旧

本サービスの対象の周辺機器が不正常な状態、もしくは故障の場合について

- ・メーカーの保証期間外の場合 正常に作動する状態への設定もしくは復旧作業を試みます

が、故障の場合は有料での対応となります

・メーカー保証期間中の場合 メーカーによる修理の手配を行います。ただし、本サービスを提供するに当たっては、以下の条件があります。

- ① 生協の店舗での対応が困難な場合で、特に利用者が訪問サポートを希望する場合は、本サービスとは別に、出張訪問する外部サービス(有料)の案内をすることがあります。この場合、生協から、外部サービスの対価を利用者に請求します。ただし、①に定める対価が発生することを事前に説明し、利用者が了承した場合のみ訪問し、本サービスを提供します。

(3) 店舗利用サービス

生協が指定する店舗において、店舗利用サービスを受けることができるサービスとして指定されている場合は、以下のサービスを提供します。

- ① 生協が指定する店舗での、備品貸出しサービス(モバイルバッテリー等)が利用できます。ただし、同営業日中に返却できる場合にのみ実施します。
- ② 生協が指定する店舗で、パソコンに関する全般的な相談(ソフトの使い方、周辺機器の導入等)を承ります。ただし、必ずしも相談内容を解決できるとは限りません。

(役務提供の対象商品と適用対象・地域)

第3条 本サービスの提供の対象となる商品は、生協が本サービスを付帯することを表明して販売したパソコン本体及び生協が対象パソコン・セットとして指定するソフトウェア及び周辺機器です。

- 2 本サービスは、生協の組合員に対してのみ提供されます。
- 3 本サービスを適用することのできる地域は日本国内とします。

(本サービスの形態)

第4条 本サービスは、対象パソコン・セットに対して任意に、有償での役務提供サービス契約として販売(以下、「有償サービス」)します。

(契約の成立、料金、請求・支払方法)

第5条 本サービスの契約は、生協が有償サービスの申込書を確認し、かつ有償サービスの購入料金の受領を確認した時点で成立するものとします。

- 2 生協は、前項に定める申込手続きにおいて記載漏れ、または虚偽の記載がなされていた等の瑕疵がある場合、または生協が当該手続きを不当と判断した場合には、有償サービスの申込を承諾しないことがあります。
- 3 有償サービスの料金は、生協が発行した商品利用案内で表記された料金とします。
- 4 有償サービスの対価は、生協が本条第 1 項に定めた申込書の確認の上、本サービス利用者に請求するものとし、利用者は商品利用案内もしくは申込書に記載した方法で生協に支払うものとし

ます。

(サービスの対象者及び有効期間)

第6条 本サービスの対象者は生協の組合員とし、有効期間は「契約成立日(契約成立日が4月1日以前の場合は4月1日)」より、「契約成立日の4年後の3月31日か利用者の在学期限のうち早い方の日」までとします。ただし、対象者が生協から脱退した場合は本サービスは無効となります。

(本サービス提供の条件)

第7条 生協は本サービスを以下の条件で行います。

- (1) 生協は本サービスの受付時に利用者へ診断・作業期間の目安を案内しますが、その期間は目安であり、パソコンの状態や作業内容によって、前後する場合があります。
- (2) 本サービスの受付時間は、生協が指定する営業時間内とします。
- (3) 対象パソコン・セットに対する本サービスの利用は、対象パソコン・セットを購入した本人の利用に限ります。
- (4) 対象パソコン・セットに疑問点や障害が発生した場合、利用者が対象商品を生協または生協が指定する場所に持ち込んでいただきます。
- (5) 対象パソコン・セットに付属している消耗部品(ペン、キーボード、)もしくは、使用に当たって必要となる消耗品(インク、印字用紙等)の補充・更新は、本サービスの対象ではありません。
- (6) 対象パソコン・セットに接続される回線自体の設定もしくは、接続された回線の故障に起因した動作不良からの復旧は、本サービスの対象ではありません。
- (7) 対象パソコン・セットの設置場所の変更は、本サービスの対象ではありません。
- (8) 対象パソコン・セットの再販(リユース)・譲渡を目的とした整備・点検は、本サービスの対象ではありません。
- (9) その他、本サービスの適用が不可能と生協が判断した動作不良は、本サービスの対象ではありません。

(遵守事項)

第8条 本サービスにおける利用者及び生協の遵守事項は、以下の通りとします。

- (1) 利用者は生協が本サービスを提供するにあたり必要なデータ及び情報等を生協に提供するものとします。
- (2) 本サービスにより生協が利用者に提供した情報その他著作物は、利用者のみが利用することができるものであり、利用者は生協の書面による事前の承諾なくして、その情報その他の著作物を第三者に利用させないものとします。
- (3) 対象パソコン・セットの利用者は、氏名や住所・連絡先等届出内容に変更があった場合は、速やかに生協へ変更を届出るものとします。利用者が、この届出を怠った場合は、生協は利用者に本サービスを提供しない場合があります。

- (4) 利用者は、対象製品を適法に利用していないことが判明した場合には、生協はその利用者に対する本サービスの提供を中止することができるものとします。
- (5) 利用者は、いかなる理由でも、本サービスを利用する権利を第三者に譲渡、貸与、販売等して利用させないものとします。

(本サービスの利用停止)

第9条 対象パソコン・セットを対象とした本サービスについては、利用者が、次のいずれかに該当する場合は、生協は本サービスを停止することがあります。

- (1) 申込書に、虚偽の事項が記載されていた場合。
- (2) 本規約に違反した場合。
- (3) 卒業ならびに退学または大学の学籍停止および除籍の場合を含み、生協の組合員で無くなったとき
- (4) 本サービスの運営を妨げる行為を行った場合
- (5) その他、利用者の本サービスの提供に関わる行為が、不正または不適切と生協が判断した場合。

(個人情報保護)

第10条 本契約に際し生協が収集した個人情報に関しては、生協の個人情報保護法方針及び規則に則り生協が管理します。

(賠償責任)

第11条 本サービスを原因とした不具合により、利用者が損害を被った場合には、生協は本約款第5条第3項で規定した料金を限度額として賠償責任を負うものとします。

- 2 いかなる場合においても生協は、生協の責に帰することのできない事由から生じた損害、生協の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益及び第三者からの損害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。
- 3 生協は、パソコン本体及びバックアップ先の記憶装置が正常に動作しないことやバックアップ作業の過程で破損が生じた場合など、原因の如何を問わず、データの破損等に係る損害については、一切賠償責任を負わないものとします。

(本約款の変更・廃止)

第12条 生協は、本サービスの充実・合理化、利用者の便宜向上、社会経済状況の変化への対応、その他サービスの円滑な実施のための必要がある場合に、本約款を変更・廃止することができます。

2 前項の場合、生協は、本約款を変更・廃止する旨、変更・廃止後の本約款の内容及び変更・廃止の効力発生日について、変更・廃止の効力発生日までの間に次に定める方法を適宜活用して、受講者への周知を図ります。

(1) 店舗での掲示

(2) Web サイトへの掲示

3 この約款の変更・廃止は、生協の理事会の議決によります。

(紛争の解決・準拠法・裁判管轄)

第13条 本約款に定める事項および契約内容について疑義が生じた場合、その他本約款に関して争いが生じた場合は、利用者と生協の両者協議の上、解決するものとします。

2 本約款及び受講契約に定めのない事項については、民法その他の関連諸法によるものとします。

3 万一、生協と申込者との間に争訟が生じた場合、横浜地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

(施行)

第14条 本約款は 2023 年 2 月 13 日から施行します。

設定・改定年月日

2023 年 2 月 13 日 設定