

お客様各位

株式会社アスタリスク

AsReader Care (安心サポートパック) 規約

この規約は、お客様が購入された弊社製品(AsReader)に対する AsReader Care (安心サポートパック)に含まれる、ハードウェアサービスを規定するものです。なお、この規定により、お客様の法律上の権利が制限されるものではありません。

1. 本サービスは、お客様が弊社製品 (AsReader) 購入後、1ヶ月以内のみ購入が可能です。製品の利用開始後の購入はできません。

2. 対象期間の開始と終了

対象期間は、お客様が本サービスを購入した時点で開始します。対象期間は、購入される保守サービスパックの期間 (2~5年) によって異なります。本サービスの終了は対象期間の満了をもって行われ、弊社からの通知は行いません。

2年パック：エンドユーザ様納入日起算24ヶ月または、アスタリスク出荷日起算26ヶ月の期限で、先に満了する期間。

3年パック：エンドユーザ様納入日起算36ヶ月または、アスタリスク出荷日起算38ヶ月の期限で、先に満了する期間。

4年パック：エンドユーザ様納入日起算48ヶ月または、アスタリスク出荷日起算50ヶ月の期限で、先に満了する期間。

5年パック：エンドユーザ様納入日起算60ヶ月または、アスタリスク出荷日起算62ヶ月の期限で、先に満了する期間。

3. 対象範囲

3.1 ハードウェアサービス

お客様が、本サービスの期間中で、材質上または製造上の不具合が対象機器において生じたことに対して、弊社へ交換の請求を行った場合、弊社は、2営業日以内に当該対象機器の交換用製品を出荷致します。尚、エンドユーザ様からの1次コールは販売店様で受付後、弊社にご依頼ください。本サービスに基づき提供されるすべての交換用製品は、元の製品と機能的に同等のものです。弊社からお客様への発送時の送料は弊社が負担、お客様から弊社への送料はお客様負担となります。弊社が対象機器を交換した場合、元の製品は弊社の所有物となり、交換用製品はお客様の所有物となり、本サービスの残存期間が交換用製品に適用されます。

3.2 バッテリー交換優待

お客様へ、バッテリーの交換時の費用を優待価格で提供します。

3.3 過失や事故による損傷

お客様が、本サービスの期間中に弊社に対し、過失や事故による損傷により対象デバイスが故障したことを通知することにより、弊社は、工賃と部品の価格規定に基づき有償修理を行います。無償修理の免責事項は製品の1年無償保証の免責事項に準拠します。対象機器が弊社での調査後に、お客様の過失や事故が原因と認められた場合は、お客様に修理の有無の確認を行い有償修理の費用をご請求させていただく場合があります。尚、部品等の変更により、一部機能や外観が変わる場合がありますのでご了承ください。

4. 対象範囲外

4.1 ハードウェアサービスの対象エリア お客様のご利用場所が日本の場合のみとなります。

4.2 ハードウェアサービスは、以下のいずれの場合にも適用されません。

(i) 以下のいずれかにより生じる損害。(a) 対象機器以外の製品、(b) 不適切な取り扱い、誤用、火事、地震または他の外的原因、(c) メーカーが定め、許可し、意図した使用方法以外での対象機器の運用、あるいは (d) 弊社の担当者以外の者が履行したサービス。

(ii) シリアル番号が改変、汚損、または除去されている製品、またはメーカーの書面による許可なく機能もしくは性能を変更するために改造された製品。

(iii) 紛失した、または盗まれた対象機器。本サービスは、弊社に完全な状態で返却される対象機器のみを対象とします。

(iv) 対象機器に対する外観上の損傷。これには、キズおよびへこみで対象機器の機能に特段に影響を与えないものなどを含みますが、これらに限定されるものではありません。

(v) AsReader 本体以外の同梱品。

(vi) 対象機器に対する予防保守。

(vii) 製品の通常の消耗摩損、またはその他通常の経年劣化による不具合。

重要：対象機器を開けないでください。機器を開けた結果として生じた損害は、本サービスの対象外となります。対象機器へのサービスの提供は、弊社のみが行います。

4.3 テクニカルサポート

本サービスは、以下の事項に関するテクニカルサポートをいずれも対象としていません。

(i) お客様が、弊社が動作保証外の OS バージョンの機器と接続して利用される場合。

(ii) お客様がソフトウェアをその時点で最新のバージョンにアップグレードすることによって問題が解決し得る場合。

(iii) お客様が開発されたソフトウェアでの問題。

(iv) iOS や Android など製品の接続先のアップデートの影響による問題。

4.4 ご利用製品の販売終了後のサービス (i) 製品の補修用性能部品（製品の機能を維持するための必要な部品）はサプライヤからの供給状況等により修理対応ができない場合があります。その場合は性能および信頼性において新品と同等のもの、もしくは後継製品等との交換となる場合があります。

(ii) ファームウェアや SDK のソフトウェアは製品の販売終了時までのサポートになります。引き続きご利用いただける可能性はありますが、当社ではサポート対象外となります。尚、有償での検証作業等をご相談ください。

5. サービスおよびサポートを受ける方法

お客様は、販売店様にサービスおよびサポートのご依頼をいただくことで、ハードウェアサービスを受けることができます。電話を受けるサポートの担当者は、サポートを提供する前にお客様のお客名、対象機種、対象機器のシリアル番号をお尋ねします。

6. お客様の責任

本サービスにおけるサービスまたはサポートを受けるために、お客様には、以下の項目に従うことに同意していただきます。

(i) 対象機器の問題の症状および原因に関する情報を提供すること。

(ii) 弊社の情報提供の依頼に応じること。これには対象機器のシリアル番号、モデル、対象機器に接続あるいは取り付けられている機器、表示されたすべてのエラーメッセージ、対象機器に問題が起こる前に取った行動および問題を解決するために取った処置が含まれますがこれらに限定されません。

(iii) 弊社の指示に従うこと。これには、修理または交換サービスの対象とならない弊社製品やアクセサリを弊社に送付しないこと、送付指示に従い対象機器を梱包することが含まれますがこれらに限定されません。

7. 責任の制限

消費者保護の法令の適用を受ける消費者に関し、本サービスにより与えられる利益は、これらの法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。これらの法令に基づき責任が制限される範囲において、弊社の責任は、弊社独自の選択により、対象機器の交換もしくは修理、またはサービスの提供に限定されます。

8. 解約

お客様は、理由の如何にかかわらず、いつでも本サービスを解約できますが、原則として解約された場合の本サービスの費用は返金されません。

9. 本サービスの譲渡

以下に記載の制限に従い、お客様は本サービスにおけるお客様の権利は第三者に対して譲渡することはできません。

10. 一般条項

- (i) 弊社は、弊社の義務の履行を第三者に請け負わせまたは委任することができますが、その場合でも弊社はお客様に対する義務からは免責されません。
- (ii) 弊社は、弊社の合理的な支配を超えた事由による本サービスにおける不履行または履行遅滞に関し責任を負いません。
- (iii) お客様は、本サービスにおけるサービスを受けるために対象機器に関する予防保守を行う必要はありません。
- (iv) 本サービスは、日本においてのみ提供され、効力を有します。未成年者は、本サービスを購入できません。本サービスは、法律によって禁止されている場合は利用できません。
- (v) 弊社は、その義務の履行に際し、弊社による対応の品質を監視する目的に限定して、弊社が希望する場合、お客様と弊社との電話の一部またはすべてを録音することがあります。
- (vi) お客様は、本サービスにおいて弊社に開示される情報またはデータの一切がお客様にとって機密または専有の情報でないことに同意します。また、お客様は、弊社がサービスを提供する場合、弊社がお客様に代わってデータを収集、処理することに同意します。これには、弊社が、関連会社に対し、弊社プライバシーポリシーに基づき、お客様のデータを送信することを含む場合があります。
- (vii) 本サービスの規約は、発注書やその他の書類の相反する条件、付加的な条件またはその他の条件に優先して適用され、本サービスに関するお客様と弊社との完全なる合意を構成します。
- (viii) 本サービスにおいて、非公式な紛争解決プロセスはないものとします。
- (ix) 本サービスの財務および法的責任者は、弊社またはその権利相続人です。
- (x) 本サービスの準拠法は、日本法です。
- (xi) 本サービスにおけるサポートサービスは、日本語のみで提供されます。お客様は、本サービスの規約および関連書類のすべては日本語で解釈されることに同意します。

【販売店様ご連絡先】

株式会社アスタリスク サポートセクション

大阪市淀川区西中島 5 丁目 6-16 新大阪大日ビル 201

電話番号：050-5536-8733

Eメールアドレス：sc@asx.co.jp

営業時間：9：00～18：00（土日、祝日、夏季、年末年始を除く当社営業日）

以上