

## 神戸大学生協同組合 安心サポートパック！NEO利用規則

### (適用範囲)

- 第1条 本規則は、神戸大学生協同組合(以下「生協」という)が「安心サポートパック！NEO」サービス(以下「本サービス」という)加入者に提供するサービスについて規定するものです。
2. 本サービスの適用範囲は日本国内とします。
  3. 本サービスは生協発行のパンフレットで定めるパソコン相談窓口(以下「PC相談窓口」という)において提供するものとする。

### (本サービス期間の開始と終了)

- 第2条 本サポートのサポート期間は以下の通りします。
- 1年生・・・本サポートを付加された授業年度を含めた4年後の3月末。
  - 2年生・・・本サポートを付加された授業年度を含めた3年後の3月末。
  - 3年生・・・本サポートを付加された授業年度を含めた2年後の3月末。
  - 4年生・・・本サポートを付加された授業年度の3月末。
- なお、本サービスは、神戸大学の在学期間中のみのご提供となります。

### (対象製品及び料金)

- 第3条 本サポートの対象製品は、神戸大学生協オリジナルパソコン(以下「PC」という)とします。
2. 本サービスの対価は、生協より発行のパンフレットならびにWebページに表記された金額とします。

### (委託)

- 第4条 生協は本サービスの全部または一部を生協が選定した委託先へ委託できるものとします。

### (サポート及びサービスの対象範囲)

- 第5条 対象期間中、生協は加入者に対し、PC相談窓口にて生協発行のパンフレットで表記された料金のサービスを提供します。

#### PC本体に関わるサポート

- ①PC本体に関わるサポートには起動、構成、トラブルシューティング及び復元(データの復元については次項にて記載)が含まれる場合があり、ファイルの保存、検索及び管理、システムエラーメッセージの解釈が必要な状況の判断も対象になる場合があります。生協はサポート対象のソフトウェアのその時点での最新バージョンに関するサポートを提供致します。
- ②PCのデータバックアップのご依頼に関しては、加入者がデータバックアップに必要なHDD等記憶装置を予めご準備ください。加入者からデータバックアップの依頼があった場合、生協はPC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。PC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によるデータの破損及びバックアップ作業の過程で生じたデータの破損について生協は一切責任を持ちません。
- ③PCからのデータの救出対応において、生協は障害メディアの故障原因の特定は請負しません。データの破損状況・対象の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ます。従前と完全に復旧を保証するものではありません(復旧が成功しても、復旧データが従来お使いのソフトウェアでは正常に閲覧、実行、再生できない場合があります)。生協は納品したデータのバックアップを7日間保管し、当該期間経過後はデータを完全に消去いたします。期間経過後の不具合・苦情等はお受けできません。

### (本サービス内容からの除外事項)

- 第6条 対象商品で固有に指定した付属品及び消耗品(ACアダプタ・電源コード、各種メディア類、印字用紙等)。
2. 対象製品に接続された回線の故障に起因した装置の修復。
  3. 設置場所の変更に要する費用。
  4. 再販(リユース)・譲渡を目的とした整備・点検。

5. その他、本サービスの適用が不可能な故障等。

(対応方法)

第7条 加入者は対象製品に疑問点や障害が発生した場合、対象製品を生協または所定の場所に持ち込むものとし、生協は相談及び修理の要請に基づき可及的速やかに対応を行います。

2. 生協が受付時に加入者へご連絡させて頂く診断・作業期間は目安です。PCの状態や作業が込み合った場合は前後する場合があります。

(本サービスの受付開始)

第8条 本サービスの受付時間は営業時間内といたします。本サービス提供時間は、生協のWebサイトで掲示します。

(契約の成立)

第9条 本サービスにかかる契約は、生協が本サービスの申込書を確認し、かつ本サービスの料金を確認した時点で成立するものとし、PCの引き渡し日をサービス開始日とします。

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、対象製品の購入申込及び本サービスの申込を拒否することができるものとし、

(請求・支払方法)

第10条 本サービスの対価に関しては、生協は対象製品購入代金と消費税額を加入者に請求するものとし、加入者は、申込書に記載した方法で生協に支払うものとし、

(加入者及び生協の遵守事項)

第11条 加入者は本サービスを利用する際には必要なデータ及び情報等を生協に提供するものとし、

2. 加入者は、生協が依頼するトラブルの解決に必要と判断した予防または修正のための作業を速やかに実施するものとし、

3. 本サービスにより生協が加入者に提供した情報その他著作物は、その加入者のみ利用することができるものであり、加入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、

4. 加入者は、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するものとし、加入者が、この届出を怠った場合は、生協は加入者に本サービスを提供しない場合があります。

5. 加入者は、対象製品に対する所有権または使用権などを保有することとし、対象製品を適法に利用することとし、万が一、適法に利用していないことが判明した場合には、生協はその加入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、

6. 加入者は、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、

7. 生協は、本サービスの対応時の撮影・録音を行うことができるものとし、撮影・録音した画像・音声は生協が管理し本サービスの品質向上及び普及広報のために利用できるものとし、普及広報目的の場合に限り、加入者は撮影・録音の事前に書面を提出することにより、撮影・録音した画像・音声の利用を停止することを申し出ることができるものとし、

(機密保持)

第12条 加入者及び生協は、神戸大学生生活協同組合の個人情報保護方針に基づいて、本規則の履行により知り得た相手方の個人情報および業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならないことといたします。

(賠償責任)

第13条 生協は故意または重大な過失によって対象製品に物的損害を与えた場合には、対象製品購入金額を限度額として、生協は賠償責任を負うものとし、

2. いかなる場合においても生協は、生協の責に帰す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。

(サービスの利用停止)

第14条 加入者は生協に書面でその旨を通知することにより、いつでも本サービスの利用を中止することができます。但し、その場合は残存期間に関わらず支払い済みの料金の返還を請求することはできないものとします。また、中止後に本サービスに再度申し込むことはできないものとします。本サービスの契約成立後であっても、加入者は書面を提出することにより契約を利用停止することができるものとします。加入者から前項の申し出が本サービス開始日前の場合、生協は本サービス費用の全額の返還を行うものとします。返還先は加入者の指定する銀行口座へ振込を原則とします。但し、加入者が未成年の場合は保護者名義の口座への返還とします。

(サービスの停止と終了)

- 第15条 生協は、天変地異やPC相談窓口及び備品の損壊、通信障害、行政庁の指導その他やむを得ない事情等により本サービスの提供が困難となった場合は、これを停止または終了することができるものとします。
2. 本サービスを停止または終了する場合、WebサイトまたはPC相談窓口への掲示により加入者にこれを通知するものとします。
  3. 本サービスを停止または終了する場合、加入者は残存期間に関わらず支払い済みの料金の返還を請求することはできないものとします。

(資格の取消)

- 第16条 加入者が、次のいずれかに該当する場合は、生協は本サービスを解除することができるものとします。
- ①サービス申込書に、虚偽の事項が記載されていた場合。
  - ②本規則に違反した場合。
  - ③卒業ならびに自己都合などによる退学または大学の学籍停止および除籍の場合。
  - ④本サービスの運営を妨げる行為、または損害を生じさせる行為を行った場合。
  - ⑤その他、生協が不正または不適切と判断した行為を行った場合。

(規則の変更)

- 第17条 生協は、本サービスの充実・合理化、加入者の便宜向上、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、本規則を変更・廃止することができるものとします。
2. 前項の場合、生協は本規則を変更・廃止する旨、変更後の本規則の内容及び変更・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、加入者への周知を図ります。
    - ①PC相談窓口での掲示
    - ②Webサイトへの掲示

(規則の改廃)

第18条 本規則の改廃は代表理事が行います。

(管轄裁判所)

第19条 加入者と生協の間で、本規則に関して訴訟が生じた場合、神戸地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とするものとします。

(施行)

第20条 本規則は2020年2月1日から施行します。