パソコンヘルプデスク利用規約

第1条 パソコンヘルプデスクの適用範囲

1. 本利用規約は、京大生協生活協同組合(以下、生協といいます。)(の入学年度の新学期に生協が提案するパソコンを購入した組合員に提供する「パソコンヘルプデスク」(以下、本サービスといいます。)(に関するサポート及びサービスについて定めるものです。
2. 本サービスの適用範囲は日本国内とします。

第2条 本サービスの適用期間

1. 本サービスの適用期間(以下、本サービス期間といいます。)(は、パソコンの引き渡し日から4年後の3月末日までとします。また本サービスは、生協の組合員を対象とするものであり、京大生協在学期間中に限り提供されるものです。
2. 本サービスの利用者(以下、利用者といいます。)(には、別途利用者である証明として「パソコンヘルプデスクメンバーズカード」(以下、メンバーズカードといいます。)(を発行します。メンバーズカードの利用は、利用者本人に限られます。本サービスの利用の際は、メンバーズカードを提示してください。

第3条 対象製品及び料金

本サービスの対象製品及び料金は、以下のとおりとします。

対象製品:

- a) 利用者の入学年度に生協が販売したパソコン本体及びプリンター本体、周辺機器本体
- b) 生協が別途提案するハードウェア保証の範囲内にて代替機として提供した製品

料金:生協が発行したパンフレットに掲載した料金

第4条 契約の成立

1. 本サービスの契約は、生協が本サービスの申込書を確認し、かつ対象製品購入代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、対象製品の購入申込及び本サービスの申込を承諾しないことがあります。

第5条 中途解約

1. 本契約の成立後であっても、利用者は書面を提出することにより本契約を中途解約することができるものとします。
2. 利用者から前項の申し出があった場合、生協は以下の定めによる費用の返還を行うものとします。
 - 1) 本サービスの利用が一度もない場合
本サービスの申し込み年度からの残期間分に相当する金額から申し込み金額の20%の金額を差し引いた金額
 - 2) 本サービスの利用があった場合
1)の金額から本サービスのご利用にかかった費用を差し引いた金額
3. この返金金額が0円よりも少ない場合、返還は行いません。

第6条 サポート及びサービスの対象範囲

1. 対象期間中、生協は利用者に対し、別紙(パソコンヘルプデスクメニュー表)のサービスを提供します。
 - 1) パソコン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します。
 - 2) パソコンのデータバックアップの依頼に関しては、利用者がデータバックアップに必要なHDD等記憶装置を予め準備してください。利用者から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。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の責任を負いません。
 - 3) パソコン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いません。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るため、従前と完全に同一な復旧は保証できません。(復旧が成功しても、従来利用されているソフトウェアでは復旧データを正常に閲覧、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日間保管します。当該期間経過後はデータを完全に消去します。期間経過後の不具合・クレームは受け付けません。
 - 4) 受付時に生協から利用者へ連絡する診断・作業期間は目安であり、パソコン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。
2. 周辺機器に関わるサポート
 - 1) プリンターや周辺機器のメーカー保証期間中の故障については、生協のパソコンヘルプデスクにて修理の手配を行います。無線LANルーターの設定については、原則パソコンヘルプデスクへの持ち込み対応とします。パソコンヘルプデスク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、サポートの内容によらず、別途定める料金(京都市内で1回訪問毎に8,000円(消費税抜)が目安)がかかることを事前に説明し、利用者が了承した場合にのみ訪問し、サポートを行います。
3. 店舗利用サービス
 - 1) 生協で新入生向け製品として販売したパソコンを購入した方は、生協のパソコン充電サービスを利用できます。ただし、利用者がパソコンヘルプデスクにパソコンを預けた同日中にパソコンを受け取る場合に限ります。
 - 2) データのPDF変換サービスは、利用者がデータをUSBメモリーに記録して持参し、持参したUSBメモリーへPDF変換済みデータを記録します。ただし、専門的なソフトで作成されたデータは取り扱わず、基本的にWord、Excel、PowerPointのデータを対象とします。
 - 3) データのPDF変換サービスは、利用に一部制限を設け、利用者がこの制限を遵守しない場合やPDF変換をした著作物に関して請求が生じた場合でも、生協は一切の責任を負いません。

パソコンヘルプデスク利用規約

- a) 紙幣、貨幣、小切手、株券、証券、債券、手形、商品券、切手、官製はがき、収入印紙、交通機関切符、回数券、定期券、トラベラーズチェック、各種入場券、その他有価証券全般については引き受けません。
- b) 運転免許証、パスポート、健康保険証、資格免許状、資格証明書、その他各種証明文書及び権利義務に関する文書に関しては白黒でのPDF変換のみ引き受けます。
- c) 書籍、新聞、雑誌、漫画、教科書、マニュアル、地図、絵画、図面、写真、楽譜、各種デザイン画、脚本、ポスター等原稿が著作物に該当する場合には、事前に利用者自身が著作権の取扱いについて確認を行ってください。著作権の侵害に該当する場合はPDF変換サービスを引き受けない場合があります。
- d) 公序良俗に反する内容(わいせつ物等)の文章、写真、図画等についてはPDF変換を引き受けません。

尚、上記のいずれかの場合においても、利用者には使用目的を尋ねる場合があります。

第7条 本サービス内容からの除外事項

下記の事項は、本サービスの対象とはなりません。

1. 対象製品で固有に指定した消耗部品(ACアダプタ・電源コード、各種メディア類、インク印字用紙等)。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。
2. 設置場所の変更に要する費用。
3. 再販(リユース)・譲渡を目的とした整備・点検。
4. その他、本サービスの適用が不可能な障害等。

第8条 対応方法

利用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。

第9条 本サービスの受付時間

本サービスの受付時間はパソコンヘルプデスクの営業時間内とします。本サービス提供時間は、土曜・日曜・祝祭日を除く平日の12:00～19:00(受付は18:30)までとします。また、大学の夏季等休暇中の場合のサービス提供終了時間は店舗の営業終了時間までとします。

第10条 利用者及び生協の遵守事項

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。生協は本サービスの契約期間終了後2年を経過するまで当該データを保持します。
2. 利用者は、トラブルの解決に必要と生協が判断して依頼する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ます。
3. 本サービスにより生協が利用者へ提供した情報その他著作物は、その利用者のみが利用できるものとし、利用者は生協の書面による事前の承諾なくして、情報その他の著作物を第三者に利用させてはならないこととします。

4. 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け出るものとします。利用者がこの届け出を怠った場合は、生協は利用者には本サービスを提供しない場合があります。
5. 利用者は、対象製品に対する所有権または使用权などを保有し、対象製品を適法に利用する義務を負います。万が一、適法に利用していないことが判明した場合には、生協は当該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。
6. 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、販売等により利用させないものとします。また、利用者はメンバーズカードを第三者に譲渡、貸与、販売等して利用させないものとします。
7. 利用者は、メンバーズカードを自己の責任を持って管理するものとし、その不正利用が行われた場合であっても、生協は一切の責任を負わないものとします。

第11条 機密保持

1. 利用者及び生協は、本規約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します。
2. 生協が収集する利用者の個人情報は、生協の「個人情報保護方針」(https://www.s-coop.net/about_seikyo/privacy_policy/)に則り管理されます。

第12条 賠償責任

1. 本サービスの不具合により、利用者が損害を被った場合には、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ます。
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。

第13条 サービスの利用停止

利用者及び生協は、相手方がこの規約の定める条項に違反し、その結果として損害を被るに至った時は、相手方に催告を行った後、文書によってこの規約を解除することができるものとします。

第14条 資格の取消

利用者が、次のいずれかに該当する場合は、生協は利用資格を取消することがあります。

- 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) 本規約に違反した場合。
- 3) 卒業ならびに自己都合等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を行った場合。
- 5) その他、利用者が不正または不適切と判断される行為を行った場合。

第15条 規約の変更・廃止

1. 生協は、本サービスの充実・合理化、取り扱いサービスの変更、利用者の便宜向上、社会的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、本規約を変更・廃止することがあります。
2. 前項の場合、生協は本規約を変更・廃止する旨、変更後の本規約の内容及び変更・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の方法で組合員への周知を図るものとします。
 - 1) 店頭での掲示
 - 2) Webサイトへの掲示
3. 本規約の変更・廃止は、生協の代表理事が行います。

第16条 紛争の解決

1. 本規約に定める事項及び、当該契約について疑義が生じた場合は、利用者と生協とで誠意をもって協議をし、解決するものとします。
2. 本規約に定めのない事項については、民法及び関連する法令によるものとします。
3. 万一、利用者と生協とで争訟が生じた場合は、京都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。

【附 則】

1. この規約は、2018年4月1日から制定・実施します。
2. この規約は、2019年3月1日から一部改定・施行します。
3. この規約は、2020年2月1日から一部改定・施行します。