

IPSTAR メンテナンスサービス規約

第1条（総則）

- 1) IPSTAR メンテナンスサービス(以下、「本メンテナンスサービス」といいます。)は、アイピースタージャパン株式会社(以下、「IPJ」といいます。)がIPSTAR 衛星ブロードバンド・サービスの契約者に対しオプションサービスとして提供するサービスの一つです。IPSTAR メンテナンスサービス規約(以下、「本規約」といいます。)は、本メンテナンスサービスをオプションサービスとして契約したお客様(以下、「お客様」といいます。)が本メンテナンスサービスをご利用する際の一切について適用されます。
- 2) 本規約に定めのない事項は「IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービス契約約款」(以下、「約款」といいます。)に従うものとし、本規約が約款と矛盾する場合は、本規約の定めを優先するものとします。
- 3) 本メンテナンスサービスの新規受付は 2016 年 3 月末日をもって一旦終了しましたが、2020 年 10 月 1 日より、サービス内容の一部変更を行い、改めて新規受付を開始します。

第2条（本メンテナンスサービスのお申込み条件）

本メンテナンスサービスのお申込みには以下の全ての条件を満たす必要があります。

- 1) 2015 年 1 月 1 日以降に新規に IPSTAR 回線を導入し、その際、新品の通信端末機器(以下、「ユーザーターミナル」といいます。)を購入し設置していること。
- 2) 2014 年 12 月 31 日以前に新規に IPSTAR 回線を導入し、その際、新品のユーザーターミナルを購入、設置している場合は、指定販売会社の行う点検を受け、その結果指摘されたユーザーターミナル構成機器の交換作業を完了していること。
- 3) 2020 年 10 月 1 日以降に初回の 6 年間限定の本メンテナンスサービス契約が終了するお客様については、契約終了時にお客様から「IPSTR メンテナンスサービス契約延長申込書」を提出していただくことをもって契約の延長とします。
- 4) ユーザーターミナルの故障、通信不良(以下、「不具合」といいます。)が発生した際、IPJ の遠隔指示に従い簡単な障害の切り分けを行い、IPJ と協力して復旧作業を実施していただけること。ユーザーターミナルの設置場所が無人サイトの場合でもお客様自身が現地に赴き IPJ の指示に従い簡単な障害切り分け、復旧作業を実施することができること。

第3条（本メンテナンスサービスのお申込みをお受けできないケース）

以下のいずれかに該当する場合は、本メンテナンスサービスをご利用いただけません。

- 1) 屋内装置であるモデムを屋外の収納ボックスなどに格納して使用する場合。
- 2) 中古のユーザーターミナルを購入または譲渡されて使用する場合。
- 3) 離島、山岳地帯など保守部材輸送にヘリコプター、船舶を要する場所や、通常車両が入ることのできない場所にユーザーターミナルが設置されている場合。
- 4) 本規約第2条2項に基づく点検、機器交換などが完了していない場合。
- 5) 「IPSTR メンテナンスサービス契約(延長)申込書」が IPSTAR に受領されていない場合。

第4条（本メンテナンスサービスの内容）

本メンテナンスサービスの内容は以下のとおりです。

- 1) ユーザーターミナルの不具合により通信障害が生じ、IPJ が必要と認めた場合、無償で保守作業、ユーザーターミナルの修理、交換を実施します。ユーザーターミナルとは、「IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービス契約約款」3 条 5 項から 7 項に定義される範囲の屋内外装置であり、据付け金具、アンテナ取り付けポール、通信ケーブル等を含みません。ユーザーターミナル以外のいかなる機器、部品等は本契約によるサービス範囲に入りません。
- 2) 前項の「不具合」には、経年変化や自然災害によって発生した不具合を含みます。
- 3) いかなる場合にも、IPJ が本メンテナンスサービスの提供に代えて、お客様に金銭(賠償金、補償金などの名目を問いません)を給付することはありません。

第5条（本メンテナンスサービスの対象外となる事項）

以下の各項に該当する場合は本メンテナンスサービスの対象外となり、IPJ は一切の責任を負いません。

- 1) お客様の故意、過失または改造により生じた故障または不具合。
- 2) お客様が用意したユーザーターミナルを取り付けた側のポール(柱)、壁、屋根、床などの損傷、劣化などにより生じた不具合。
- 3) 第三者の故意、過失による火災や事故により生じた故障または不具合。
- 4) IPJ の有資格技術者以外の者が IPJ または販売店の許可なくユーザーターミナルに触れた結果生じた故障または不具合。

- 5) 対象ユーザーターミナルが盗難または紛失するなどにより現物の確認ができない場合。
- 6) 第9条に定める本メンテナンスサービス契約期間が終了している場合。

第6条（免責事項）

IPJ は、本メンテナンスサービスの提供もしくは不提供、または提供の遅延等に起因して、お客様の他の財物、身体またはその他について生じた間接的な損害に対する責任を一切負いません。

第7条（メンテナンスサービス料）

IPJ は、月額料金の一部として毎月定額のメンテナンスサービス料をご請求します。支払い方法等については約款の「月額料金」をお読みください。

第8条（費用負担）

本メンテナンスサービスにかかる経費は、原則 IPJ の負担とします。ただし、高所作業車（その他特殊車両）の調達費用、2名を上回る保守技術者の出動作業料、例外的な交通事情・作業内容により特別に発生する宿泊料・交通費、事前の現地視察を要する場合の実費など、IPJ が規定する標準的な保守作業に掛かる時間・内容を超える稼働にかかる作業料および経費に関しては、お客様による費用負担が必要となります。

第9条（サービス契約期間）

- 1) 本メンテナンスサービスの「開始日」は、IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービスが開始した日とします。但し、2020年10月1日の本規約改正後は、「IPSTAR メンテナンスサービス延長申込書」が IPSTAR に受理された日の翌月一日（ついたち）からとなります（受理日とその月の16日以降の場合、翌々月一日からになります）。
- 2) 本メンテナンスサービスの解約手続き等は、約款の規定に準ずるものとします。
- 3) IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービスの契約が終了した場合、本メンテナンスサービスも自動的に終了します。

第10条（IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービスの期間限定休止期間中の扱い）

IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービスにおける1年以内の期間限定休止期間中においても、メンテナンスサービス料の支払義務は継続して発生します。

第11条（本メンテナンスサービスのみ適用する契約解除条件）

以下に該当する場合、IPSTAR 衛星ブロードバンド・サービス契約が継続中であっても、本メンテナンスサービスは自動的に解約となります。

- 1) ユーザーターミナルを初期設置した場所から移設または取り外しを行った場合。
- 2) お客様がユーザーターミナルを第三者に譲渡したとき。
- 3) ユーザーターミナルが本メンテナンスサービスの対象とならない事由により滅失したとき。