

## パソコンプレミアムサポート利用約款

### （利用資格）

第1条 北海道大学生協同組合（以下、当生協という。）が提供する役務「パソコンプレミアムサポート」（以下「プレミアムサポート」という。）を受けられるのは、本約款を契約の内容とすることを承諾した組合員（以下、利用者という。）とします。

### （プレミアムサポートの対象と範囲）

第2条 本約款は、パソコン利用に関わる「プレミアムサポート」と呼称する役務（以下「本サービス」という。）の内容、その範囲、料金などについて規定するものです。

- 1 前項の対象となるパソコンは、生協が指定した仕様に適合し組合員が使用しているパソコン（以下、「対象製品」という。）とします。
- 2 本サービスの主な内容は、パソコンのオペレーティングシステム（以下、「OS」という。）の起動障害等ソフトウェアに起因する問題発見と対策についてのサポート役務となり、詳細は巻末の（付表）に定めます。
- 3 本サービスの提供は所定の店舗に限り、研究室等の学内施設を含む出張訪問による本サービスの提供は行いません。
- 4 対象製品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動産保障での対応となります。

### （本サービスからの除外事項）

第3条 本サービスから除外されるのは、対象製品で固有に指定した消耗部品（ACアダプター・電源コード、各種メディア類、インク、印字用紙等）及び、以下の内容となります。

- ① 対象製品に接続されたネットワーク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 対象製品以外のパソコン
- ⑤ データのバックアップ
- ⑥ データの救出作業
- ⑦ その他、本サービスの適用が不可能な障害等

### （本サービスの提供期間）

第4条 本サービスの対象期間（以下「本サービス期間」という）は、1年を単位とし4月1日より3月31日までを基本とします。また、本サービスは北海道大学に在学期間中のみのご提供となります。

本サービスの加入者には、別途加入者である証明として「パソコンプレミアムサポートパス」カード（以下「本パスカード」という）を発行いたします。本パスカードのご利用は、本人の利用に限られます。また、本サービスご利用の際は、必ず本パスカードをご提示ください。

### （本サービスの受付時間）

第5条 本サービスの提供は土曜・日曜・祝祭日を除く平日の対象店舗専用窓口の営業時間内とし、詳細は別記付表に記載いたします。

### （契約の成立）

第6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受領し、かつ本サービスの料金を受領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場合は、本サービスの申込を受領しないことがあります。

### （請求・支払方法）

第7条 生協は対象製品購入代金と本サービスの料金及び消費税額を組合員に請求するものとし、利用者は生協の指定した方法によって支払うものとします。

### （利用者及び生協の遵守事項）

第8条 利用者は生協が本サービスを提供するにあたり必要とする情報及び個人情報等を生協に提供するものとします。生協は利用者の個人情報及び必要とする情報を本サービスの契約期間終了後2年を経過するまで当該情報を保持します。

- 1 利用者は、依頼する問題や障害の解決に生協が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、その利用者のみ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 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内容を届け出るものとします。利用者が、この届出を怠った場合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、対象製品に対する所有権または使用权などを保有しますが、不法な改造や適法に利用しない場合には、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及び本パスカードを第三者に譲渡、貸与、転売等をおこなってはならないものとします。
- 6 利用者は、本パス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に利用者に被害があったとしても、生協は一切の責任を負わないものとします。

### （機密保持）

第9条 利用者は、本サービスの利用に際し知り得た生協の業務上の秘密を第三者に漏らしてはならないこととします。

2 生協は本サービスの提供により知り得た個人情報を本約款第2条の業務に関わる以外の第三者に漏らしてはならないこととします。

### （賠償責任）

第10条 生協の責に帰すことのできない事由から生じた損害、生協の予見困難な特別な事情から生じた障害等による利用者の逸失利益及びそのことに起因する利用者及び第三者からの損害賠償請求については、一切の責任を負わないものとします。

2 生協は、本サービスの提供により生協の責に帰す事由から、利用者に損害を与えた場合、対象製品購入金額及び本サービスの料金を限度額とする賠償責任を負うものとします。

### （契約の解除）

第 11 条 利用者及び生協は、相手方が本約款の定める条項に違反し、損害を生じるに至った時は相手方に催告を行った後、文書によってこの契約を解除することができるものとします。

2 利用者が対象製品の故障もしくは譲渡等の理由で対象製品の所有権を放棄したとき、この契約は解除となります。ただし、以下の場合においては契約を継続し、本サービスを受けることができます。

- ・当生協窓口にて、当生協が指定する機種に買い替えたとき

3 契約の解除に伴う返金はありません。

#### （約款の改正・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改正・廃止することができます。

2 本約款の改正・廃止は生協専務理事の決裁によります。

3 前項の場合、生協は、本約款を改正・廃止する旨、改正・廃止後の本約款の内容について、改正・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、利用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

#### （紛争の解決・準拠法・管轄裁判所）

第 13 条 本規約に定める事項及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 本約款に定めのない事項については、民法その他関連諸法によるものとします。

3 生協と利用者の本約款ならびに本サービス利用に関する一切の紛争（裁判所の調停手続きを含む）は、札幌地方裁判所を第一審の専属的管轄裁判所とします。

#### （付則）

1 第 10 条にある、個人情報の取扱いに関しては当生協の個人情報保護方針によります。

<https://www.hokudai.seikyou.ne.jp/univcoop/privacypolicy/>

2 本約款は 2020 年 3 月 6 日より施行します。

3 2023 年 1 月 1 日改正

(付 表)

## パソコンプレミアムサポート サービス内容と注意事項

<サポート内容>
① Windows 起動障害復旧
② PC リカバリ
③ 回復メディアの作成
④ OS アップデート
⑤ ソフトウェアのインストール及び削除
⑥ トラブル診断

### ●本サービスに含まれるサポートメニューと通常価格

サポート区分	北大生協ならではの授業に困らないサポート	組合員価格	PCプレミアムサポート会員
PC トラブル診断/ 不具合解消	サポート：A 区分	550 円	0 円
	サポート：B 区分	1,100 円	0 円
	サポート：C 区分	3,300 円	0 円
大学包括ライセン スのインストール	Microsoft Office など (ライセンス認証・アップデート含む)	3,300 円 /1 ソフト	0 円
PC セットアップ	初期設定+OS アップデート+大学包括ライセンス 設定・Zoom インストールなど	7,700 円	0 円
重度な起動障害	PC の初期化+初期設定+OS アップデート+ 大学包括ライセンス設定+Zoom インストールなど	16,500 円	0 円

### ●対象とするパソコン（対象製品）及び仕様

- ・本規約を承認頂いた組合員が使用しているノート型パソコン
- ・対象 OS：Microsoft および Apple がサポートしている OS
- ・当生協が新入生向けに販売しているパソコン（以下、新学期パソコンという）
- ・当生協窓口を経由しない第三者による部品の交換・改造等がされていないパソコン

### ●パソコンプレミアムサポート実施店舗（生協所定の店舗）

① 会館店 1F 情報機器コーナー

住所：札幌市北区北 8 条西 7 丁目 生協会館内

電話：011-746-6215

---

### <サポートサービスに関する注意事項>

- (1) PC 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システムの復元（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) PCの初期化など、お預かりしたパソコン本体のデータを消去する場合があります。その際のバックアップなどは事前に組合員にてご用意ください。生協では、バックアップ作業は行いません。
- (3) 回復メディア作成のご依頼に関しては、組合員が回復メディア作成に必要なHDD等記憶装置を予めご準備ください。また、生協はパソコン本体及び回復メディア作成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。パソコン本体および回復メディア作成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回復メディア作成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持ちません。
- (4) パソコンからのデータ救出対応はおこないません。
- (5) ソフトウェアのインストールは原則として北海道大学が契約する包括ライセンスソフトのみ請負います。フリーソフトなど、発行元の安全性がとれないものおよび、公序良俗に反するもの、取り扱いが困難と生協が判断したものについてはお断りします。
- (6) 生協が受付時に組合員へご案内する診断・作業期間は目安です。PCの状態や作業が混み合った場合は料金・期間は前後する場合があります。

#### <その他サービスの注意事項>

生協で新入生向けPCを購入された方は、1年に1度、そのPC本体に付帯している動産保証を使用した修理を行なった場合、修理に掛かる費用の一部について5,000円(税込)を上限金額とし、その金額分の免除を受けることができます。ここで示している1年間とは、本約款第4条に基づきます。対象となる動産保証は以下の通りです。

- QG-Care セーフティⅡ プラス
- Microsoft Surface Complete for Business

#### <貸出機利用について>

1. 利用者は、対象製品の故障・不具合にて修理へ出すもしくは当生協にて預ける場合、当生協の所有する貸出用パソコン(以下、貸出機)やACアダプター等の付属品(以下、付属品という)を借りることができます。
2. 利用者は、対象製品の修理・診断が完了した場合、遅延なく、貸出機・付属品(以下、借用物品という)を生協に返却します。返却がない場合、生協は利用者に対し賠償請求をすることができます。
3. 利用者は、借用物品を借用時と同等の状態にして返却しなくてはなりません。返却の際、借用物品に加えた変更は利用者自身で戻すこととします。これら怠ったことによる損害について当生協は一切の責任を負わないこととします。
4. 利用者が借用物品を破損・全損・紛失させた場合、生協は利用者に対し、修理または同等品を購入するための費用を請求することができます。

以上