

Keenbot T8 保守サービス利用規約

第 1 条 保守サービス利用規約の適用

この保守サービス利用規約（以下「本規約」といいます。）は、ソフトバンクロボティクス株式会社（以下「当社」といいます。）が販売する Keenbot T8（以下「本製品」といいます。）の保守に関するサービス（以下「本サービス」といいます。）について定めるものです。

第 2 条 本サービスへの申込みの承諾と本サービスの資格の取得

1. 本サービスの申込みを希望する者（以下「申込者」といいます。）は、当社に対し、当社所定の方法により、本サービスを申し込むものとします。
2. 申込者は、本製品の新規購入と同時に、本サービスに申し込むことが必要です。ただし、当社が認めたときは、その限りではありません。
3. 本サービスに関する契約（以下「本サービス契約」といいます。）は、当社の与信審査に合格し、当社が本サービスの申込書を受領した通知を申込者に行なった時点で成立するものとします（以下本サービス契約成立後の申込者を「契約者」といいます。）。
4. 本サービスの実施に必要な機器の設置が、当社の業務遂行上又は技術上著しく支障がある場合、当社は本サービスの申込みを拒むことができるものとします。
5. 本サービス契約は、本製品 1 台ごとに成立するものとします。

第 3 条 本サービスの提供範囲

1. 本サービスの内容は、別紙 1 「本サービス契約の内容および適用条件」に定める通りとします。
2. 別紙 2 に記載する製品は、本サービスの対象外となります。

第 4 条 利用料

1. 本サービスの利用料（以下「利用料」といいます。）は、当社が発行する見積書又は本サービスの申込書に記載のとおりです。

2. 契約者は、当社が定める期日及び方法に従い、本サービスの利用料を支払うものとします。

第5条 本サービス期間

1. 本サービス契約が成立した日を契約日とします。本サービス契約は契約日の属する月の1日から起算し、61か月をもって終了します（以下、当該期間を「本サービス期間」といいます。）。
2. 本サービス期間の延長を希望される場合は、あらかじめ申込みが必要になります。延長時の申込等については当社が定める方法で通知するものとします。

第6条 ヘルプデスク

1. 当社は、契約者からの本サービスの利用方法、及び不具合に関する問い合わせについて、別途当社が指定する窓口（以下「ヘルプデスク」といいます。）にて受け付けます。なお、問い合わせに関して当社がすべて回答できること、及び当該問い合わせにより契約者のもとで発生した問題が解決されることを保証するものではありません。
2. ヘルプデスクの受付時間は次の通りです。なお、具体的な受付先については、当社が契約者に通知するものとし、受付先を変更する場合も同様とします。

(1) 電話受付

受付時間 365日 10:00 - 22:00

第7条 秘密保持

1. 当社および契約者は、本規約に基づき相手方が開示した秘密情報（営業上、技術上、その他の秘密情報をいい、本規約の内容及び存在を含む。）については、開示者の事前の書面による承諾を得ずに、第三者に対して開示・漏えいしないものとする。但し、次の各号のいずれかに該当する情報は、秘密情報に含まれないものとします。
 - (1) 開示の時に公知であった情報
 - (2) 開示の後、受領者の守秘義務違反によらずに公知となった情報
 - (3) 開示の時に受領者が既に正当に保有していた情報
 - (4) 譲渡又は開示の権利を有するものから守秘義務を課されることなく入手した情報
 - (5) 開示者が秘密情報から除外することを書面により同意した情報
2. 当社および契約者は、本サービス契約が終了したとき、又は相手方からその旨の要

求があった場合は、開示された相手方の秘密情報の使用を停止しなければなりません。この場合における秘密情報の処分については相手方の選択及び指示に従わなければなりません。

第8条 解約手続

1. 契約者は本サービス期間中、いつでも本サービスを解約でき、その場合、当社のヘルプデスクに通知するものとします。
2. 当社が第1項の通知を契約者から受領した日をもって、当社による本サービスの提供は終了します。
3. 第1項により本サービスを解約する場合、契約者は、解約日の翌日から本サービス期間満了日までの利用料を、解約月の翌月末日までに当社に支払うものとします。
4. 本サービスの終了時点で存在する一切の債務については、本サービス終了後も、その債務が履行されるまで消滅しないものとします。

第9条 解除

1. 当社及び契約者は、法令で定める場合のほか、次の各号に掲げる事由が生じた場合には、何ら催告等を要することなく、本サービス契約を解除することができるものとします。
 - (1) 相手方が振出、引受、裏書又は保証を行った手形若しくは小切手が不渡りとなったとき。
 - (2) 相手方がその財産について強制執行若しくは担保実行等の申し立てを受けたとき、又はその重要な財産について仮差押若しくは仮処分等を受けたとき。
 - (3) 相手方に破産手続開始、民事再生手続開始、更生手続開始若しくは特別清算開始の申し立て又はこれらに類する法的整理手続開始の申し立てがあったとき。
 - (4) 相手方が営業の廃止若しくは変更又は営業の全部若しくは重要な一部の第三者への譲渡を決議又は実行したとき。
 - (5) 相手方が公租公課等の滞納処分を受けたとき。
 - (6) 相手方が解散を決議したとき、解散命令若しくは解散判決を受けたとき。
 - (7) 相手方が営業登録等の取り消し又は営業停止の処分を受けたとき。
 - (8) 相手方又はその代表者の所在が不明となったとき。
 - (9) 相手方が本規約に関連して違法行為その他の不正な行為を行ったとき。

2. 前項により本サービス契約を解除した当事者は、解除による損害を賠償する責任を負わないものとします。

第 10 条 規約の変更、承認

1. 当社は、本規約の内容を変更することがあります。この場合には、当社の指定する方法で通知し、本サービスには変更後の本規約が適用されます。
2. 契約者は、当社の承諾なく本規約の内容を変更することができません。

第 11 条 損害賠償

当社および契約者は、本規約に関し、自己の責めに帰すべき事由により相手方が損害を被った場合には、相手方に対してかかる損害（訴訟等の費用、弁護士報酬等を含む。）を賠償しなければなりません。

第 12 条 禁止行為

当社および契約者は、本サービス契約に係る権利義務の全部又は一部を、相手方の事前の書面による承諾なしに譲渡その他の処分をしないものとする。

第 13 条 存続

本サービス契約の終了後も、第 7 条、本条および第 17 条は、引き続き有効とします。

第 14 条 法令遵守

当社および契約者は、本サービス契約の権利の行使及び義務の履行にあたり、関連法令を遵守しなければなりません。

第 15 条 反社会的勢力の排除

1. 当社および契約者は、次の各号に定める事項を現在及び将来にわたって表明し、保証します。
 - (1) 自らが暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴排法」という。）第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同条第 6 号に規定する暴力団員。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標榜ゴロ又は特殊知能暴力集団その他暴力、威力、詐欺的手法を用いて暴力的不法行

為等（同条第 1 号に規定する行為。）を常習的に行う、又は自らの目的を達成することを常習とする集団又は個人（以下併せて「反社会的勢力」という。）に該当しないこと。

- (2) 自己の代表者、役員又は主要な職員（雇用形態及び契約形態を問わない。）が反社会的勢力に該当しないこと。
- (3) 自己の主要な出資者その他経営を支配していると認められる者が反社会的勢力に該当しないこと。
- (4) 直接、間接を問わず、反社会的勢力が自己の経営に関与していないこと。
- (5) 自己若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもってするなど、不当に反社会的勢力を利用していると認められる関係を有していないこと。
- (6) 反社会的勢力に対して資金等の提供ないし便宜の供与等をしていないこと。
- (7) 自己の代表者、役員又は経営に実質的に関与している者が反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。

2. 当社および契約者は、自ら又は第三者をして次の各号に定める行為を行ってはなりません。

- (1) 相手方又は第三者に対する暴排法第 9 条各号に定める暴力的要求行為
- (2) 相手方又は第三者に対する法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 相手方又は第三者に対する、脅迫的な言動又は暴力を用いる行為
- (4) 偽計又は威力を用いて相手方又は第三者の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
- (5) 反社会的勢力と法令上の義務に基づかずに取引をし、又は取引関係を継続する行為

3. 当社および契約者は、相手方が第 1 項または第 2 項の規定に違反している事実が判明した場合、何らの催告なしに、本サービス契約の全部又は一部を解除し、かつ、相手方に対して反社会的勢力の排除のために必要な措置を講ずるよう請求することができます。

4. 前項の規定により、相手方から本サービス契約を解除された場合又は反社会的勢力の排除のために必要な措置を講ずるよう請求された場合、当社および契約者は、当該相手方に対し、当該解除又は措置に関し生じた損害及び費用を請求することはできません。

5. 当社および契約者は、第 3 項の規定により本サービス契約を解除したことにより損害を被った場合には、相手方に対してその損害の賠償を請求することができます。

第 16 条 権利・義務の移転

当社は、当社が定める方法でお客様に通知することにより、本契約上の地位又は本契約に基づく権利若しくは義務を、第三者に譲渡できるものとします。

第 17 条 協議

本サービス契約に定めのない事項及び本サービス契約の内容に疑義が生じた場合には、当社および契約者は信義に従い、誠実に協議し解決するものとします。

第 18 条 管轄

本サービス契約の準拠法は日本法とし、本サービス契約に関し、当社および契約者の間で紛争が生じた場合は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

(2023 年 7 月 27 日制定)

(2023 年 11 月 15 日改定)

(2024 年 8 月 6 日改定)

以上

別紙 1

— 本サービス契約の内容および適用条件 —

第 1 条（本製品 毀損時の交換対応）

1. 契約者は、本製品について、理由の如何を問わず毀損が発生した場合、当社が運営する問い合わせ窓口にて申告を行うものとします。
2. 当社は、前項の申告を受け付けた場合、その申告内容に応じ本製品の交換を行うものとします。
3. 本条第 1 項に定める申告に応じ交換を行う本製品(以下「故障機」といいます)から代わりに提供する本製品(以下「交換機」といいます)へのデータ (Map 等) の移行対応等は、必要に応じて、合意した日時及び場所において行うものとします。
4. 契約者は、前項に定めるロボットの交換に関し、次の事項を遵守し、予め承諾するものとします。
 - (1) 故障機の返却にあたり、ロボットに消耗品や付属物（取扱説明書で推奨されていないものや契約違反に該当するものを含む。）が付着していた場合、契約者の責任においてこれを取り外すものとします。なお、万が一、消耗品や付属物を取り外さずに返却した場合、当該消耗品や付属物については所有権を放棄したものとみなします。
 - (2) 故障機を返却する際の配送費については、当社が負担します。
 - (3) 交換機のファームウェアのバージョンが、故障機と同一のバージョンではない場合があり、故障機のファームウェアのバージョンで正常に使用できたことが、交換機では正常に動作しない場合があります。
 - (4) 交換機を配送する際の配送費については、当社が負担します。
 - (5) 本製品の交換機は、故障機と同等の性能を有しますが、使用年数および外観が同等であることは保証いたしかねます。
 - (6) 故障機及び交換機の配送については、当社指定の配送方法によることとします。契約者が故障機を当社にお持ち込みいただくことは出来ません。

第 2 条（有償交換）

以下のいずれかを原因とする故障又は損傷と当社が判断した場合には、有償での交換対応とさせていただきます。

- (1) 契約者又は第三者の故意又は重過失もしくは法令違反による場合
- (2) 説明書等に記載の使用方法及び注意事項に反する利用の場合
- (3) 屋外での利用の場合
- (4) 飛行機機内への持ち込み、又は海外での利用の場合

- (5) 戦争・テロ・動乱・暴動等による場合
- (6) 火災、水害、落雷、凍結、その他の天災等、当社の責に帰すべき事由によらない場合
- (7) フィルター交換等の保守管理が適切に行われなかった場合
- (8) 当社以外の者により、修理・改造・塗装等された形跡があると当社が認めた場合
- (9) 故障の原因等について虚偽の報告がなされた場合
- (10) 当社に対する支払いを怠っている場合
- (11) 消耗品が消耗した場合
- (12) 外装の破損が確認できた場合
- (13) 上記のほか、契約者の責に帰すべき事由に起因する場合

第 3 条（診断作業費用）

契約者から故障機を受領後、当社で故障機の診断を実施します。第 3 条に定める有償交換対応となる場合、又は、診断の結果、故障機に故障が認められない場合の診断費用は、契約者の負担とさせていただきます。

第 4 条（カスタマーサポートサービスレベル）

項目 窓口対応

対応時間 365 日

営業時間 10:00~22:00

問合せ方法 電話窓口 0120-257-237

別紙2

— 保守サービス対象外製品 —

製品名
バッテリー
Keenbot T8 専用カバートレイマット
天井マーカ
ドリンクホルダー
Keenbot 専用充電ステーション B