

## Serviに関する売買規約

本規約は、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。）が法人または個人事業主のお客様（以下「お客様」といいます。）に対して提供する、配膳・運搬ロボット「Servi」の売買等の条件を定めています。お客様が、当社に申し込みを行った場合は、本規約に同意したものとみなします。

### 第1条 （定義）

1. 本規約に定める用語の定義は、以下の通りとします。
  - (1) 「ロボット」とは当社の提供する各種ロボットのことをいいます。
  - (2) 「Servi」とはロボットのうち当社の提供する配膳・運搬ロボットのことをいいます。
  - (3) 「機体本体」とは、ロボットの本体部分（ハードウェア）をいいます。
  - (4) 「本ソフトウェア」とは、機体本体に搭載されるソフトウェアをいいます。
  - (5) 「付属品」とは、機体本体を除く提供製品をいいます。
  - (6) 「本製品」とは、機体本体、本ソフトウェア、本サービス及びその付属品をあわせたものをいいます。
  - (7) 「本サービス」とは、本製品のレンタルに加え、故障時の保証等を含めたものをいいます。
  - (8) 「ライセンサー」とは、本ソフトウェアのライセンスを提供するライセンス会社を言います
  - (9) 「お客様」とは、本製品を貸借し自己の事業のために使用する法人もしくは個人事業主を指します。
  - (10) 「仕様書」とは、本製品の取り扱いマニュアルの総称をいいます。仕様書には取り扱い方法、注意事項、機体本体の品質基準等を含みます。
  - (11) 「重大事故」とは、本製品に関して発生し、又は発生するおそれのある被害が重大な事象（法令違反、製品事故、誤接続、誤課金、顧客情報漏洩及び脆弱性を含むがこれらに限られないものとします。）をいいます。

### 第2条 （本サービスの内容）

1. 当社がお客様に対し販売する本製品の販売金額（以下「代金」といいます。）は、前条第4号に定める本ソフトウェアの使用にかかる許諾料を含みます。（購入者がお客様に本製品を納入する月を起算月とし61ヶ月間）
2. 本ソフトウェアの使用許諾期間経過後の本ソフトウェアの使用許諾は、お客様の再申込をもって延長できるものとします。詳細手続きについては、別途協議の上、合意するものとします。
3. 前項により本ソフトウェアの使用許諾期間が延長された場合においても、当初の本ソフトウェアの使用許諾条件は引き続き同じ定めが適用されるものとします。
4. 本サービス内容は別紙1に記載する通りとします。

### 第3条 （販売条件）

お客様が広告宣伝（不特定多数に向けての情報伝達手段となる新聞、雑誌、テレビ、WEBなどのメディアに掲載する宣伝を指します。）を行うにあたり、商標等を使用する必要がある場合は、事前に当社に書面で通知し、当社から提供するコミュニケーションガイドラインの記載事項を遵守した上で、当社の承諾を得なければならないものとします。当社の承諾なしにお客様が商標等を使用して広告宣伝を行った場合、当社は直ちに当該広告宣伝を禁止するものとします。

#### 第4条 (付属品・アクセサリ)

機体本体の利用に必要な消耗品・付属品・アクセサリは、当社が指定するものを使用するものとします。当社が指定するもの以外を使用したことによる機体本体及び本ソフトウェアの不具合について、当社は何らの責任を負いません。

#### 第5条 (売買契約の成立)

1. 本製品の売買契約は、当社の指定する本規約に紐づく申込書に対して、当社が請書を交付した場合に、お客様の請書受領日をもって成立するものとします。なお、当社が申込書の受領後 10 営業日以内に、お客様に拒絶を通知しない場合は承諾したものとみなし、申込書記載の発行日に遡って成立するものとします。
2. 売買契約には、本契約に定める各条件が適用されるものとします。なお、両者の事前の合意により、売買契約において本契約と異なる条件を定めることができるものとします。
3. 売買契約成立後は、売買契約の一部又は全部の取消し又は解約はできないものとします。ただし、一方当事者が相手方に売買契約の変更を申し入れた場合は、両者で協議のうえ合意により変更できるものとします。
4. 当社は、お客様の指定住所に本製品を納入するものとします。

#### 第6条 (本製品の納入・納品書)

1. 本製品の納入方法、納入場所、納入期日その他本製品の納入に関する一切の事項は、申込書に定めず。
2. 当社は、納入期日までに、納入すべき数量の本製品を納入することができない場合、履行遅延の理由及び変更後の納入期日について、直ちにお客様が指定した電子メールアドレスへの送信によりお客様へ通知します。この場合、当社は、当該変更後の納入期日までに本製品を納入できるよう最善を尽くすとともに、その進捗等を随時お客様に報告するものとします。
3. 本製品の納入遅滞が生じた場合、その原因がお客様の都合による納期変更や天災地変、公権力による命令処分、ストライキその他の争議行為、輸送機関の事故その他当社の責に帰すことのできない事由によるときは、お客様は本製品の納期につき相当の日数の延長を認め、当社の当該遅滞責任を免責するものとします。

#### 第7条 (本製品の検査)

1. お客様は、外観および機能の検査により、本製品の外観不良を発見した場合、納入日から 5 日以内に、当社にその旨及び内容を通知するものとします。
2. 当社は、前項の通知を受領した場合、不良製品を当社の費用及び責任において、直ちに引き取るものとします。
3. お客様は、第 2 項の場合、お客様の選択により、次の各号の全部又は一部を行使することができるものとします。
  - (1) 本契約の全部又は一部の解除
  - (2) 本製品の交換請求
4. お客様は、数量確認の結果、本製品の数量不足又は超過が判明した場合、納入日から 5 日以内に、その旨を当社に通知するものとします。その場合、お客様の選択により、次の各号の全部又は一部を行使することができるものとします。
  - (1) 本契約の全部又は一部の解除
  - (2) 数量不足分の補充の請求

(3)数量超過分を当社の費用及び責任において引き取る請求

5. お客様は、本条第1項及び第4項に定める期日までに、当社に対し検査結果を報告しなかった場合、納入された本製品は、当該期間の経過をもって検査に合格したものとみなします。

#### 第8条 (所有権の移転)

本製品のうち、機体本体にかかる所有権は、前条の（本製品の検査）に定める検査の合格時に、当社からお客様に移転するものとします。ただし、ソフトウェアにかかる知的財産権等一切の権利は、その権利者に帰属するものとし、機体本体の所有権移転によっても、お客様に対し譲渡され、又は移転等されるものではありません。

#### 第9条 (危険負担)

本製品の納入前に、お客様の責によらない事由により本製品に滅失又は毀損が発生したときは、当社の負担とします。また、本製品の納入後に、当社の責によらない事由により本製品に滅失又は毀損が発生したときは、お客様の負担とします。

#### 第10条 (禁止事項)

1. お客様は、本製品を保有する間、次の各号に定める行為を行ってはなりません。
  - (1) 本製品の日本国外への持出し、日本国外での利用
  - (2) 当社に無断で第三者に再貸与、譲渡、又は第三者と共同利用すること
  - (3) 配膳・運搬目的以外による本製品の使用、本製品の説明書又はマニュアルで禁止する使用
  - (4) 本製品の分解又は改造をすること
  - (5) 本ソフトウェア及び本ソフトウェアにかかるプログラムの複製、逆コンパイル、リバースエンジニアリング、逆アセンブル、ソースコード導出の試み、暗号化、修正又は二次的著作物の創造、データの抽出及び公開をすること
  - (6) 当社、又はライセンサーが保有する商標権、特許権、著作権等の知的財産その他法令上又は契約上保有する権利を侵害する行為
  - (7) 当社、もしくはライセンサーの信用を毀損する行為、又は他人に対するいやがらせ、もしくは誹謗中傷を目的とする行為
  - (8) 法令に違反する行為、公序良俗に反する行為、その他前各号のいずれかに該当する行為を助長する行為
  - (9) 本契約に基づき発生する自己の権利義務の全部又は一部を、当社の事前の承諾なく、第三者に譲渡し、引き受けさせ、又は担保に供する行為
  - (10) その他、当社が不適切と判断した行為

#### 第11条 (代金の支払い)

本製品の売買代金については、申込書ならびに注文請書に定めた支払い期日に準拠するものとします。なお、申込書ならびに注文請書に支払い期日の指定がない場合については、納品月の月末締め翌月末支払いとするものとします。

#### 第12条 (権利の帰属と非侵害)

1. 本製品にかかる知的財産権は、当社、ライセンサーその他の権利者にそれぞれ帰属します。
2. 当社及びお客様は、本製品の売買取引において、当該権利者の権利を侵害し、又は権利者に損害を与える可能性のある行為を一切行ってはならないものとします。

3. 当社は、本規約作成時点において、当社が知る限り、本製品が第三者の知的財産権（日本国外において成立する権利を含みます。以下同じ。）を侵害していないものであることを、権利者に代わってお客様に保証するものとし、万が一、知的財産権その他の権利の侵害のおそれ又は権利侵害のクレームを認識した場合は、すみやかにその旨をお客様に通知したうえ、お客様による本製品の販売及び利用者による本ソフトウェアの利用が継続できるよう、権利者と共に措置をとるものとし、ます。
4. 前項に規定する措置の実施にもかかわらず、お客様が第三者に対し、何らかの損害賠償義務等を負担することとなった場合、お客様は当社に対し、第 22 条に従い、実際に発生した損害額及び当該対応に要した費用（弁護士等の費用を含む）を上限として、賠償請求することができるものとし、ます。

#### 第13条 （品質保証）

以下の各号に定める事項について、当社がお客様に保証するものとします。

- (1) 本契約に定める品質、機能、性能等に合致していること。
- (2) 本契約及び本製品にそれぞれ適用される法令、ガイドライン（公的規格・規制等を含みます。）を遵守していること。

#### 第14条 （品質保証違反の措置）

当社が、前条に定める保証事項に違反した場合（そのおそれがある場合を含みます。）、当社は、ただちにその旨当社を通じお客様に通知し、第三者との紛争の有無にかかわらず、お客様の承諾を得たうえで、すみやかに当社の費用と責任において、当該違反を是正する措置を講じます。なお、当該措置には、第三者から必要な権利許諾を受けること、第三者の権利の侵害又は欠陥が存在しないものに修正又は改変することを含みます。

#### 第15条 （重大事故）

1. 当社は、重大事故に関し、関係法令、ガイドライン等を遵守するとともに、当社の費用及び責任において、次の各号の事項を含む体制を整備し、実行するものとします。
  - (1) 重大事故の未然防止及び被害の拡大防止のために、代理店等及び行政機関等と連携・協力し、事故情報を入手すること。
  - (2) 重大事故が発生した場合、迅速かつ適切に当該重大事故に関する次の事項を実施すること。
    - a. 顧客対応
    - b. 現地調査
    - c. 現品回収
    - d. 行政対応
    - e. 情報収集・分析
    - f. その他必要な対応
  - (3) 重大事故の原因究明を迅速かつ適切に実施し、被害の拡大防止及び再発防止の施策を実施すること。
  - (4) 重大事故に関する情報の収集、分析結果及び原因究明結果を踏まえて、リコールの是非及び内容について、迅速かつ適切に判断し行動すること。
2. 当社は、本製品に重大事故を発見した場合（自ら発見する場合もしくはお客様又は公的機関等を通じて発見する場合を問わないものとします。）、またはその恐れがある場合、お客様にその旨を通知しなければならないものとします。

#### 第16条 (アップデート)

1. お客様は、ライセンサーがいつでも本ソフトウェアのアップデート、バージョンアップ、その他改変（以下「アップデート等」といいます。）を行う権利を保有しており、これらの権利の行使について事前に通知されないことを承諾するものとします。
2. 前項の定めにかかわらず、ライセンサーによるアップデート等により、本製品の仕様、品質又は機能等が変更になる場合、当社は可能な限りすみやかに、その旨及び変更後の内容を、お客様に通知するものとします。ただし、お客様による本製品の通常の使用に影響を与えない軽微な変更はこの限りではありません。
3. 当社は、ライセンサーによるアップデート等の目的が、本製品に生じている問題を解決するものである場合、アップデート等の実施後の本ソフトウェアのインストール、再起動をお客様に行わせるよう、お客様に依頼することができるものとします。

#### 第17条 (データ利用)

1. お客様は、サービスの適正な運用のため、当社ライセンサー及びライセンサーが指定する第三者が、機体本体及び本ソフトウェアの利用により得た情報（走行情報、マップ等）を閲覧、処理、保管・管理することを、あらかじめ承諾するものとします。
2. 当社及びライセンサーは、本契約終了後も、前項の情報を匿名化したうえで保有し、利用できるものとします。

#### 第18条 (本製品の問い合わせ・保守・サポート)

1. 保守サービスは、当社が運営する問い合わせ窓口をお客様に提供するものとし、当該保守の詳細は、別紙3「保守要綱」に定める通りとします。
2. 本製品の保守のうち、有償対応が必要になる場合は、保守が有償であること及び有償保守の内容について、当社が事前にお客様に説明するものとします。

#### 第19条 (免責)

1. 当社は、本製品に製造物責任法第2条第2項に定める欠陥がないこと、及びバグ等の瑕疵その他の不具合が存在しないことを保証するものではありません。
2. 当社は、自己の故意又は重大な過失に起因する場合、又は本規約に別段の定めがある場合を除き、本製品の有用性、正確性及び完全性等について、明示又は黙示にも一切保証をするものではなく、本製品の変更、中断、停止もしくは廃止、その他本製品に関連して発生したお客様の損害について、損害賠償責任その他一切責任を負わないものとします。
3. 当社は以下の各号の事項については一切の責任を負わないものとし、お客様が自己の責任で解決するものとします。
  - (1) お客様が本規約に違反した結果、お客様及び第三者に生じた損害
  - (2) 情報の消失等により生じたお客様の損害

#### 第20条 (秘密保持)

1. 当社、及びお客様は、本契約において秘密である旨を明示して開示された相手方の情報（以下「秘密情報」といいます。）を漏洩し、又は相手方の事前の書面による承諾を得ないで、本契約の履行目的以外に利用し、秘密情報を第三者に開示してはならないものとします。但し、次の各号の一に該当する場合、本契約の履行目的で委託先（第24条に定義します。）及びライセンサーに開示する場合、並びにお客様が当社以外の第三者から本サービスの提供を受ける場合の当該第三者に開示する

場合は、この限りではないものとします。

- (1) 開示者の開示時に既に公知であった情報
  - (2) 開示者の開示時に既に受領者が保有していた情報
  - (3) 開示者の開示後、受領者の責めによらず公知となった情報
  - (4) 受領者が第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に取得した情報
  - (5) 開示者から開示された情報によらず受領者が独自に開発した情報
2. 当社、及びお客様は、秘密情報について、法律、規則、政府又は裁判所の命令等によって、官公庁又は裁判所から開示が義務付けられた場合、その目的達成のために必要最小限の範囲において、秘密情報を行政庁又は裁判所に対して開示することができます。但し、この場合、法律上許容される範囲で、事前又は開示後速やかに相手方にその旨を報告するものとします。
  3. 本条の規定は、本契約の終了後も3年間は有効に存続するものとします。

#### 第21条 (個人情報等の利用)

1. 当社は、お客様に係る個人情報（担当者氏名、住所、電話番号及び契約者識別符号等の法人情報を含む情報をいいます。以下同じとします。）を次に定める目的の遂行に必要な範囲において、利用するものとします。
  - (1) お客様からの本製品に関する問合せ対応及び保守サービスの提供
  - (2) 代金、有償保守等の請求に関する手続きの案内、その他関連情報の提供
  - (3) 本製品利用状況の管理及び管理サービスの提供
  - (4) 本製品及び本ソフトウェアにかかる各種案内（新製品及びイベント等の案内を含む。）
  - (5) 市場調査及びその分析
  - (6) 当社又は当社が扱う他社の商品、サービス並びにキャンペーンの案内等
  - (7) 情報通信業界の発展及びお客様へのサービス向上への寄与のための情報提供を行う通知
  - (8) 本製品の保守又は故障対応等の取扱い業務
  - (9) 法令の定め又は行政当局の通達・指導等に基づく対応
2. お客様は、本条第1項に定めるところにより、当社が個人情報を利用することに同意するものとします。
3. 当社は、本条第1項の業務において、お客様にかかる個人情報を業務委託先に対して委託業務の範囲内で提供できるものとします。
4. 本サービスの提供期間終了後も、お客様サポートのため、お客様の従業員等の個人情報を保管することがございます。
5. 当社の個人情報の取り扱いについては、前各項に定めるほか、下記 URL をご確認ください。  
(<https://www.softbankrobotics.com/jp/legal/privacy>)

#### 第22条 (損害賠償)

当社及びお客様は、本契約に基づく債務の履行、不履行又は自己の責により本契約に違反し、相手方に損害を与えた場合、本契約の解除の有無にかかわらず、その相手方が直接かつ実際に被った損害について賠償責任を負うものとします。ただし、自己の責に帰すことのできない事由から生じた損害、予見の有無にかかわらず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

#### 第23条 (不可抗力)

1. 天災地変、戦争、暴動、内乱、火災、停電、法令の制定・改廃、公権力による命令・処分、争議行為、輸送機関又は仕入元の事故・破産等、その他当社の支配が及ばない事由による本契約の全部又は

一部の履行遅滞もしくは履行不能が生じた場合、当社はその旨ただちにお客様に通知するものとします。

2. 前項の事由が1ヶ月以上継続し、当社が本契約に基づく履行が不可能と判断する場合は、その旨お客様に通知したうえで本契約の全部又は一部を解除することができるものとします。

#### 第24条 (再委託)

当社は、本サービスの提供のため、第三者（再委託する第三者等を含み、以下「委託先」と総称します。）に業務を再委託することができるものとします。委託先に対し、第20条に定める甲の秘密保持義務を含めた甲の義務と同等以上の義務を負わせるものとします。

#### 第25条 (反社会的勢力の排除)

1. 当社及びお客様は、自己の代表者、役員もしくは実質的に経営を支配する者又は本契約を代理もしくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するものとします。
2. 当社及びお客様は、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らないものとします。
  - (1) 相手方又は第三者に対する暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第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もしくは第三者の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為
3. 当社及びお客様は、相手方が前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出しなければならないものとします。
4. 当社及びお客様は、相手方が本条第1項又は本条第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、当社とお客様間で締結されたすべての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るものとします。
5. 前項の規定により、相手方から当社及びお客様間で締結された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、当社及びお客様は、当該相手方に対し、その名目を問わず、当該解除又は措置に関し生じた損害及び費用の一切の請求をしないものとします。
6. 当社及びお客様は、本条第4項の規定により当社とお客様間で締結された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るものとします。

#### 第26条 (残存条項)

本契約の終了後も、第9条（危険負担）、第10条（禁止事項）、第12条（権利の帰属と非侵害）から第15条（重大事故）、第17条2項（データ利用）、第19条（免責）から第22条（損害賠償）、第28条（紛争処理）から第30条（協議）及び本条の規定は、有効に存続するものとします。

#### 第27条 (法令等の遵守)

当社及びお客様は、本契約の履行に際して、関連する全ての法規、規則及び命令を遵守しなければならないものとします。

第28条 （紛争処理）

1. 本規約に定めなき事項、又は本契約に関し疑義を生じたときは、お客様と当社で協議のうえ定めるものとします。
2. 本契約の準拠法は日本法とし、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。

第29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30条 （規約の変更）

当社は、お客様の承諾を得ることなく本規約を変更できるものとします。この場合、本規約の各条件は、変更後の本規約の内容によります。当社は可能な限り速やかに、変更後の内容を書面、電子メール又はウェブサイト等により通知・公表するものとします。

第31条 （協議）

本規約に定めのない事項又は本契約の履行に疑義が生じた場合は、お客様と当社の双方で誠意をもって協議の上、解決を図るよう努めるものとします。

【2022年8月26日 制定】

【2022年9月1日 改定】

【2022年10月4日 改定】

【2024年8月6日 改定】



## 別紙1

## 本サービス内容一覧

第1条 以下に本規約の合意で購入可能なサービスプランを記載します。但し、個別契約の申込みにあたりお客様はプランを選択し、各プランの規定に準じるものとします。

## (1) サービスプラン一覧

ロボット	分類	商品	内訳
Servi	売買	Servi 買取プラン	-Servi 1式 -Servi 提供品1式 -本ソフトウェアの利用ライセンス -サポートサービス(60ヶ月)
Servi	スポットサービス	オンサイトサポート	-オンサイトサポート
Servi	売買	遠隔コントロールタブレット	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	バスケット(上段用)	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	バスケット(下段用)	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	アシストプレート	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	ドリンクホルダー	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	フードカバー	-同左 -出荷(1回分)
Servi	売買	角盆アタッチメント	-同左 -出荷(1回分)

提供価格は申込書を参照

第2条 (サービス仕様一覧)

1. 以下でサービスプランの内訳を記載致します。

(1) Servi 購入品・提供品

Servi を購入提供する際にお送りする製品購入品・提供品の一覧です。

送付品	分類	個数
Servi 本体(機体本体)	本体	1 個
Servi 充電器	付属品	1 個
Servi 充電ケーブル	付属品	1 個
Servi 梱包箱	付属品	1 個
フードトレイ(上段用)	-	1 個
フードトレイ(中段用)	-	1 個
バスケット(下段用)	-	1 個
アクセサリ 梱包箱	-	1 個

(2) 本ソフトウェアの利用ライセンス

1. 本ソフトウェアを 60 ヶ月利用できるライセンスの提供とする。

(3) サポートサービス

1. ロボットに対して提供する共通のサービスです。別紙 3 保守要綱の通りとします。

(4) オンサイトサポート

1. 本サービスは、機体本体の店舗移動や配膳・運搬のルート変更等の訪問を希望する場合に購入出来るサービスです。

2. お客様は前項の作業完了を確認し、所定の検収書を当社に提出するものとします。

提供サービス	提供内容
オンサイトサポート	訪問 (4 時間) -マッピング作業 動作確認 -その他作業

(5) 初期設置および、オンサイトサポートキャンセルポリシー

訪問日時のご変更、キャンセルは訪問日の 5 営業日前までに弊社担当までご連絡をお願い致します。

訪問日 4 営業日前を過ぎての変更及びキャンセルについては、オンサイトサポート提供価格の 100% を変更およびキャンセル料金としてご請求させていただきます (提供価格は申込書を参照)。

変更ご連絡	キャンセルポリシー
訪問日 5 営業日前までのご連絡	0%
訪問日 4 営業日～当日のご連絡	提供価格の 100% を請求

## 別紙2

### 修理要綱

#### 第1条 (修理の実施)

1. 当社は、修理に関し、お客様から依頼及び申告に応じて修理業務を実施します。なお、当社は、第三者に当該修理業務を委託する場合があります、これについてお客様は予め承諾するものとします。
2. 当社又は当社が修理業務を委託した第三者（以下、「修理委託先」といいます。）は、修理に関し、破損状況が甚大であること等により、修理依頼品を確認することが困難であるときは、当該修理依頼品を修理することなく返却します。
3. 当社又は修理委託先は、修理を実施する場合、機体本体のデータ削除又は初期化する場合があります。ただし、可能な限りにおいて事前にお客様にその旨を通知します。

#### 第2条 (修理の完了)

1. 当社又は修理委託先は、修理が完了した場合、あらかじめお客様と合意した方法で結果を通知します。
2. 修理に関する修理完了品の返却先は当社又は修理委託先とお客様で別途協議するものとします。

#### 第3条 (修理期間)

1. 当社又は修理委託先は、修理に関し、修理依頼品到着から 30 日以内に、修理を完了させることに努めるものとします。なお、当社又は修理委託先は 30 日を超えることが明らかになった場合は、速やかにお客様に通知するものとします。
2. 事象に応じて追加調査が必要と当社又は修理委託先が判断した場合は、前項の限りではないものとします。また、年末年始、お盆等の社会的に長期休暇を認知されている場合の対応は、別途協議の上決定します。

#### 第4条 (修理保証)

修理拠点出荷後 14 日以内に、修理完了品が修理原因と同一箇所かつ同一事象の場合、当社の費用及び負担により、再度修理します。

#### 第5条 (修理費用)

修理費用は、当社又は修理委託先からお客様に事前に別途見積書にて提示します。

#### 第6条 (修理代金請求)

1. 加入しているサポートサービスの保証範囲を超えた修理については、別途見積の上、有償修理となります。
2. 当社は、毎月 20 日締めにて、修理が完了した機体本体の修理代金を算出します。
3. お客様は、前項の締日の翌月末日（金融機関の休業日に該当する場合は前営業日）までに、当社が指定する金融機関の口座へ振り込む方法により、修理代金を支払うものとします。なお、振り込みに係る手数料は、お客様の負担とします。
4. 当該費用の算出対象は別紙 3「保守要綱」の条件（期間の条件除く）を満たしたもののうち、機体本体（その他物品を除く）の修理費用とします。
5. 当社からお客様への初回出荷日から 5 年経過した場合は、前項は適用されないものとします。

## 保守要綱

1. お客様は、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、当社所定のヘルプデスクに申告を行うものとします。
2. 機体本体は、初回契約開始日から起算して満1年以内に製造上に起因する故障が生じた場合は無償で修理又は交換するものとします。なお、交換した際は、故障機の当社への返却及び交換機のお客様への引き渡し完了した時点で、交換機の所有権はお客様に、故障機の所有権は当社にそれぞれ帰属するものとします。また、本製品の交換機は、故障機と同等の性能を有するものとしますが、使用期間及び外観が同等であることを保証するものではありません。
3. バッテリー及びその充電器は、当社がお客様への出荷から満6カ月のいずれか短い期間に製造上に起因する故障が生じた場合は無償で修理又は交換するものとします。
4. 第2項、3項に該当しない物品については、当社がお客様への出荷日から14日間以内に申告があった製造上の不良は、初期不良として未使用品に限り無償で交換するものとします。
5. 第2項から第4項に記載の期間内でも以下の各号のいずれかを原因とする故障又は損傷と当社が合理的に判断した場合には、有償での対応とします。
  - a. お客様、およびその顧客、又は第三者の故意又は重過失もしくは法令違反
  - b. 説明書等に記載の使用方法及び注意事項に反する利用
  - c. 屋外での利用
  - d. 飛行機機内への持ち込みや、海外での利用
  - e. 戦争・テロ・動乱・暴動等
  - f. 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
  - g. その他お客様、顧客の責に帰すべき事由に起因する場合
  - h. 当社以外で、修理・改造・塗装等された形跡があると当社が認めた場合
  - i. 故障の原因等について虚偽の報告がなされたことが明らかとなった場合
  - j. 本製品の購入に関する代金の支払いを現に怠っている場合
  - k. 消耗品の消耗
6. 当社が製品の診断を実施し、製造上に起因する故障が認められない場合、又は前項にて有償での対応に該当する場合、事前にお客様に見積書を提示の上、発生する診断作業費等の対応に要する費用を請求します。
7. サポートサービスに含まれる保証期間は5年となります
8. (カスタマーサポートサービスレベル)

項目	窓口対応
ロボット	Servi
対応時間	365日 営業時間 10:00~22:00
問合せ方法	当社指定の方法