

COBOTTA® アフターサービスメニュー約款

株式会社デンソーウェーブ（以下「弊社」）は、弊社製品 COBOTTA®（以下「本製品」）のアフターサービス（以下「本サービス」）について、次の通り取り決めます（以下「本約款」）。お客様は、本約款に同意の上、本サービスを発注するものとし、その円滑な実施に協力するものとします。なお、本約款は、お客様と弊社の指定する販売店（以下「指定販売店」）との間における本サービスの提供に関する一切の関係についても適用されます。

第1条 (サービス契約の成立)

COBOTTA®年間保守契約（以下「サービス契約」）は、お客様が、別途提示される見積書に基づき所定の申込書（以下「申込書」）に必要事項をご記入の上お申し込みいただき、弊社がこれを承諾したときをもって成立するものとします。

第2条 (サービス内容)

弊社は、お客様に対し、申込書にてお申し込みいただいたプラン（ベーシックプラン/フルサポートプラン/オプション対応 COBOTTA® 24H コール）に応じて次の通り本サービスを提供します。なお、本サービスは、お客様が、本製品を日本国内で使用されている場合のみに適用されます。

1. ベーシックプランにお申し込みいただいた場合

センドバック修理

出荷時の機能・性能の修復を目的とし、本製品に不具合、故障、不調（以下、あわせて「不具合」）が生じた場合に、お客様より該当不具合品を弊社サービス拠点まで送付していただければ、弊社サービス拠点にて修理後、修理完了品をお客様へ返却します。

なお、取扱説明書に記載されている保証対象内の不具合であれば、契約期間中、回数に制限なく当サービスをご利用いただけます。また、お客様によるティーチング（教示）ミスに起因した過失事故に対しても、契約期間中1回のみ当サービスをご利用いただくことができます。修理費用はいずれの場合も無償となりますが、不具合品または修理完了品の発送費用の負担は次の通りとします。

【不具合品の発送費用】お客様負担 【修理完了品の発送費用】弊社負担

代品貸出

修理や点検の期間中、本製品の代品を無償で貸出します。ただし、当サービスは、契約期間中、1回のみご利用となります。

オプション機器（非常停止ボタン、カメラ、台座等）の貸出しは当サービスには含まれませんので、オプション機器の貸出しを希望される場合は、別途料金が必要となりますことご了承ください。

なお、ご返却いただいた代品に対する基本整備費用は、第6条のサービス料に含まれておりますが、お客様の不適切なお取扱い等により修理の必要性が生じた場合には、別途貸出し費用をご負担いただく場合があります。

2. オプション対応 COBOTTA® 24H コールにお申し込みいただいた場合

本製品の不具合の復旧をお電話にてサポートします。当サービスのご利用可能時間は、下表の通りとなります。

ご利用 可能時間	・月曜日～金曜日	17:45～翌9:00(※1)
	・土曜日	9:00～20:30(※1)
	・長期連休最終日(※2)	9:00～17:45

※1 祝日は含みますが、長期連休は除きます ※2 年末年始連休、GW連休、夏季連休

3. フルサポートプランにお申し込みいただいた場合

契約期間中、回数に制限なくベーシックプランの各種サービスをご利用いただくことができます。また、COBOTTA® 24H コールもご利用いただけます。

第3条 (サービス加入条件)

サービス契約は、弊社拠点出荷日（以下「製品出荷日」）より1年以内であり、かつ、同期間中何ら不具合がなく正常な状態であった本製品のみが加入対象となります。本サービスへの新規お申し込み時において、お申し込みの対象となる本製品に関し、製品出荷日より1年が経過している場合、または、すでに不具合が発生している場合については、本サービスのお申し込みをお断りさせていただく場合があります。

第4条 (契約期間)

- サービス契約の契約期間は、お申込日からかわらず製品出荷日より1年間とします。ただし、契約期間満了日の1ヶ月前までにお客様から更新のお申し込みがあった場合、契約期間を1年間延長するものとし、翌期以降も同様とします。なお、弊社から契約期間満了日の3ヶ月前を目途にお客様へ更新のご案内をします。
- 前項の延長は、原則として製品出荷日から最長で5年までとします。ただし、製品出荷日から満5年を経過した本製品についても、COBOTTA®オーバーホールを実施いただくことで、引き続きベーシックプランおよびフルサポートプランのお申し込みが可能となります。なお、製品出荷日から満5年を経過し、オーバーホールも実施いただけない本製品については、COBOTTA® 24H コールサービスのみお申し込みいただくことができます。

第5条 (再委託)

弊社は、サービス契約の履行のため本サービスの全部または一部を第三者に再委託できるものとします。この場合、弊社は、当該再委託先に対し第9条（機密保持）の義務を課すものとします。

第6条 (サービス料および支払)

- 本サービスの料金（以下「サービス料」）は、請求書記載の通りとします。
- 弊社または指定販売店は、第1条に定めるサービス契約の成立後すみやかに、お客様に対し請求書を送付致します。（契約を更新する場合は、契約更新の申込受付後すみやかに翌期の請求書を送付します。）
- お客様は、請求書に記載される支払期限までにサービス料を指定された銀行口座に振り込むものとします。なお、振込にかかる手数料はお客様の負担とします。
- お支払いいただきましたサービス料は、弊社または指定販売店の責に帰すべき事由によりサービス契約が解除された場合を除き、お客様に一切返還されないものとします。

第7条 (免責)

- お客様が作成したデータおよび動作環境は、お客様が責任をもって管理するものとし、いかなる場合も、弊社はかかる管理について何ら責任を負わないものとします。
- 弊社は、弊社の責に帰すべき事由に起因するサービスの不具合の結果としてお客様が直接かつ現実に被った通常の損害について、サービス料の12ヶ月分相当額を上限として賠償するものとします。ただし、弊社は、いかなる場合にも、逸失利益、機会損失、営業情報、商業的損害・損失、間接的損害について一切の責任を負わないものとします。

第8条 (サービス対象外)

次に掲げる事由に該当する場合は、お申し込みいただいたプランにかかわらず本サービスの適用範囲外となります。

- 第1条のサービス契約が成立していない製品の不具合
- 取扱説明書に記載されているご使用方法に従わなかったことにより生じた不具合
- 盗難・紛失などにより現物が確認できない場合
- 不適切なお取扱い（落下衝撃、被水等）により生じた不具合
- 弊社以外で行われた不適切な修理、洗浄、分解、改造により生じた不具合
- 異常電力や通信障害、天災地変その他の不可抗力によって生じた不具合
- 弊社仕様外の周辺機器・アクセサリ・消耗品等の使用、および欠品により生じた不具合
- 経時変化、使用損耗等により生じた外観上の変化（傷、摩耗、塗装・メッキ等の自然退色等）や、製品の品質・機能に影響のない不具合（コンピュータ発音音等）
- お客様が記録されたデータ、お客様が用意したOSもしくはアプリケーションソフトウェアの不具合
- 本製品のオプション品でないエンドエフェクターなどの周辺機器
- その他、弊社による製品の設計、材質、製造上の問題に起因するとは認められない不具合

第9条 (機密保持)

お客様および弊社または指定販売店（以下、あわせて「サービス契約当事者」）は、サービス契約に関し知り得た相手方の技術上および営業上の一切の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者（第5条に定める再委託先を除く）に漏洩してはならず、また、本サービスの履行以外の目的に使用しないものとします。なお、本条項はサービス契約の終了後も有効に存続するものとします。

第10条 (禁止行為)

お客様は、弊社の書面による事前の承諾なしにサービス契約上の権利または義務を第三者に譲渡できないものとします。

第11条 (契約解除)

- サービス契約当事者は、相手方が次の各号のいずれかに該当した場合には、サービス契約の全部または一部を解除できるものとします。
 - サービス契約に違反し、書面による是正の催告をした後30日を経過してもなお違反を是正しないとき
 - サービス契約に関連する法律、規則、条約等に違反したとき
 - その他サービス契約を継続し難い事由が生じたとき
- 前項の規定は、解除した当事者による相手方に対する損害賠償の請求を妨げるものではないものとします。

第12条 (協議)

本サービスの履行にあたって疑義が生じた事項、および本約款またはサービス契約に定めのない事項についてはサービス契約当事者が協議し、円満に解決を図るものとします。

第13条 (管轄裁判所)

サービス契約当事者は、サービス契約に関するすべての訴訟について、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに合意します。

◇ COBOTTA®アフターサービス担当窓口 ◇

株式会社デンソーウェーブ
FA システムエンジニアリング部 ライフサイクルサポート室 COBOTTA®アフターサービス係
〒448-8661 愛知県刈谷市昭和町1-1
TEL: 050-5213-4650 (ダイヤルすると自動音声案内が流れます。音声案内に従って該当する番号を押してください)