

デンソーウェーブ製 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（以降「本製品」）に関する保守サービス（以降「サービス」）について、次の通り取り決めます。お客様は、本約款に同意の上、弊社にサービスを発注するものとし、サービスの円滑な実施に協力するものとします。

第1条 (契約の成立)

COBOTTA 年間保守契約（以下「サービス契約」）は、お客様が弊社に対し必要事項を記載した所定の申込書（以下、「申込書」といいます）を記入し、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 (保守サービス)

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）に応じて次のとおりサービスを提供します。

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、合わせて「不具合」といいます）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。

本サービスは、取扱説明書に記載されている保証対象の不具合であれば、契約期間中、回数に制限なくご利用いただけます。さらに、ティーチング（教示）ミスによる過失事故に対しても、契約期間中1回のみ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ですが、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。本サービスは、契約期間中、一回のみのご利用となります。

オプション機器（非常停止ボタン、カメラ、台座等）の貸出しは本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、別途料金が発生します。

なお、ご返却いただいた代品に対する基本整備費用はサービス料金に含まれておりますが、お客様の不適切なお取り扱い等により修理の必要性が生じた場合には、別途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。本サービスのご利用可能時間は、下表のとおりです。

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)

本サービス契約は、弊社拠点出荷日（以下「製品出荷日」という）より1年以内の正常な状態の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込み時において、お申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)

- 本契約の有効期間は、お申込日からかわりなく製品出荷日より1年間とします。契約期間満了日の1ヶ月前までにお客様から更新の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、弊社は契約期間満了日の3ヶ月前を目途にお客様へ更新のご案内をします。
- 前項にかかわらず、製品出荷日から満5年を経過した本製品については、以降、ベーシックプラン及びフルサポートプランの契約更新はできないものとします。COBOTTA 24H コールは、引き続きサービスをご利用いただくことが可能です。その場合、別途契約変更のお手続きが必要となります。

第5条 (再委託)

弊社は、サービス契約の履行のため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 (サービス料及び支払)

- 本サービスの料金は、申込書記載のとおりとします。

- 弊社は、第1条に定める契約の成立後すみやかに、貴社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、契約開始月の前月末日までにサービス料を弊社指定の銀行口座に振り込むものとします。なお、振込にかかると手数料はお客様の負担とします。
- お支払いになられたサービス料は弊社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、弊社は何ら責任を負わないものとします。
- 弊社は、弊社の責め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は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、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弊社は一切の責任を負わないものとします。

第8条 (無償保守対象外)

次に掲げる適用除外事由に該当する場合はお申し込みいただいたプランに関わらず本サービスの適用範囲外となります。

- 第2条の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、天災地変等のその他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、及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）
- 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)

お客様および弊社は、サービス契約に関して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承諾なしに、第三者（第6条に定める再委託先を除く）に漏洩してはならないものとします。なお、本条項はサービス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)

- お客様または弊社は、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
 - 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、お客様または弊社の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)

サービス契約の履行について疑義が生じた事項およびサービス契約に定めのない事項についてはお客様・弊社双方が協議し、円満に解決を図るものとします。

第13条 (管轄裁判所)

お客様および弊社は、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。

第14条 (サービスの適用)

本サービスは、日本国内で使用されている場合のみに適用します

◇ 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・ロボット事業部 ソリューションビジネス推進部 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

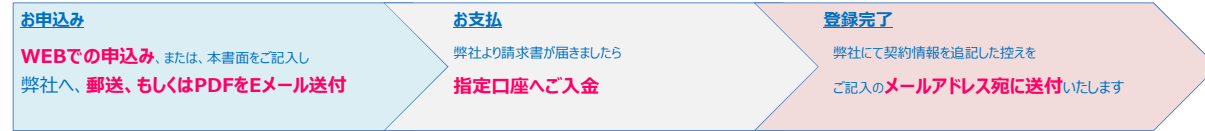
ダイヤルすると自動音声案内が流れます。音声案内に従って該当する番号のボタンを押してください。

記入例

COBOTTA® アフターサービスメニュー申込書



◆COBOTTA®アフターサービスメニューのお申込み/ご契約の流れ



記入例をご参考の上、申込書をご記入下さい。
申込書ご記入にあたり、ご不明な点等ございましたら、申込書に記載しております、
<<お問い合わせ窓口>>までお気軽にご相談下さい。

裏面記載の『デンソーウェーブ製 COBOTTAアフターサービスメニュー約款』の内容について承諾の上、以下の通りデンソーウェーブのCOBOTTAアフターサービスメニューを申し込みます。

◆本書面にて契約を申し込みを希望される方は、以下1から4までをご記入のうえ、郵送もしくはEメールで送付ください

1 申込書記入日(申込日)
西暦 2019 年 9 月 1 日

2 COBOTTAアフターサービスメニュー内容
【対象COBOTTA】
台数 3 台
シリアルNo. 12A4567R, 12A4568, 12B4567R
※7～8桁のシリアルナンバーを記入ください。また、複数台の場合は、「, (カンマ)」で区切り、続けて記入ください

【ご契約プラン】 契約期間は1年間となります。(最長5年間まで自動更新) 【オプション対応】
※フルサポートプランには本サービスが含まれます。

フルサポートプラン ¥240,000/年/台 **ベーシックプラン** ¥60,000/年/台 **COBOTTA 24Hコール** ¥72,000/年/台

3 お客様ご署名
再度ご確認ください。以下ご記入および捺印の上、本書を送付ください。
また、請求先が異なる場合は右記欄に請求先をご記入下さい。

下記宛先と同じ 下記宛先と異なる

請求書送付先

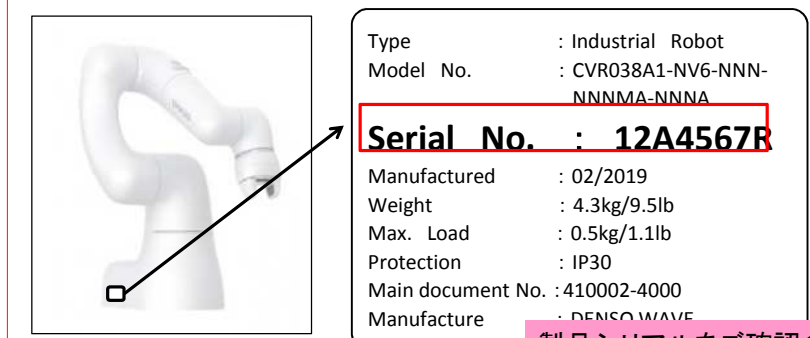
氏名 電装 太郎 (捺印) 氏名 上部 次郎
メール abcdefg@denso-wave.co.jp メール aabbcc@denso-wave.co.jp
会社名 株式会社デンソーウェーブ 刈谷事業所 会社名 株式会社デンソーウェーブ 本社
住所 〒448-8661 愛知県刈谷市昭和町1-1 住所 〒470-2297 愛知県知多郡阿久比町
所属 FA・ロボット事業部 ※任意 所属 調達部 ※任意
TEL 0566-12-3456 TEL 0569-23-4567

4 個人情報のお取り扱いについて
ご記入された個人情報は以下の通りお取り扱い致します。
・十分な安全対策を講じた上で、厳正な管理の下で保管致します。
・個人情報保護法で定める正当な理由がある場合を除き、お客様の同意なく第三者に提供いたしません。
・本サービス業務の遂行、及び、お客様に弊社の商品・サービス・キャンペーン等のダイレクトメールを送付するために利用致します。
弊社からのダイレクトメールの送付を希望されないお客様は、「希望しない」をご選択ください。 **希望しない**

お客様ご契約情報控え
■(株)デンソーウェーブ記入欄■
管理番号 新規 変更 解約
24Hコール 電話番号 受付印
契約期間 年 月 日 まで
備考欄

1. 申込書記入日をご記入ください

2. 保守メニューにお申込み頂く対象COBOTTAの台数をご記入下さい。
保守メニュー申込み対象COBOTTA台数分全ての、製品シリアルナンバーをご記入下さい。
ご希望の契約プランを選択頂き、□にレ点をご記入下さい。



製品シリアルをご確認の上
お間違えない様、ご記入の上
お申込み下さい

3. ご契約者様情報のご記入をお願いします。
ご契約者様記入欄はすべて記入をお願いします。※所属欄は任意
ご契約者様本人の捺印をお願いします。
弊社より発行する請求書の送付先が、ご契約者様と同じ宛先の場合は、「 下記宛先と同じ」の□欄にレ点をご記入ください。この場合、請求書送付先のご記入は不要です。
異なる場合は、「 下記宛先と異なる」の□欄にレ点をご記入頂き、請求書送付先をご記入下さい。

4. 個人情報のお取り扱いについてをご一読頂き、弊社からのダイレクトメールの送付を希望されない場合は、□欄にレ点をご記入ください。

弊社記入欄です。お客様は記入しないで下さい。
契約締結後、弊社にて記入の上申込書を送付いたします。
受領頂いた申込書は大切に保管して頂きますようお願いいたします。

<<お問い合わせ窓口>>
〒448-8661 愛知県刈谷市昭和町1-1
株式会社デンソーウェーブ FA・ロボット事業部 ロボットカスタマーサービス室 COBOTTAアフターサービス係
電話番号 /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のボタンを押してください。
E-mail / fa-service@denso-wave.co.jp
WEBサイトからの問い合わせも受け付けております。
※本申込書は株式会社デンソーウェーブにて保管するため、お客様は控えを大切に保管していただくようお願いいたします。
【経路】 株式会社デンソーウェーブ → ご契約者様 → 株式会社デンソーウェーブ (原紙) → ご契約者様 (控え)

保守サービスに関するお問合せ

<https://www.denso-wave.com/ja/robot/contact/repair/>
COBOTTA® R3-006-01_ja