

保守サービス約款

この保守サービス約款は、株式会社 ZMP（以下「当社」といいます。）がお客様へ販売した物流支援ロボット「CarriRo」（以下「対象製品」といいます。）、又は取扱販売店がお客様へ販売した対象製品に対する保守サービスの方法、及び内容等について記述したものです。お客様は本約款の内容に同意された場合、保守サービス契約にご加入頂けます。

1. 保守サービスの体制

保守サービスは、当社又は当社が認める会社（以下、「サービス会社」といいます。）が全国各地に設置したサービス拠点からサービス技術員を派遣、又は障害が発生した対象製品をサービス拠点にお預かりして行います。また、対象製品が円滑に稼働するように、保守サービスに万全を期すため、営業、サービス拠点、事業所が一体となった密接なサポート体制をとっています。

2. 製品保証

当社は、当社がお客様に対して別途交付する保証書に記載の保証期間内に取扱説明書等記載の正常な使用状況により対象製品が故障した場合に限り、保証書の記載内容に従い、対象製品の修理を行います。

製品保証の適用による無償修理の範囲は、故障部品の交換費用に限り、その修理に関するサービス技術員の工賃、出張費用、その他機体や部品類の輸送費用は有償となります。

3. 保守サービス

(1) 保守サービス契約

①保守サービス開始日及び期間

保守サービスの開始日は原則対象機器の納入日となります。

サービス提供期間は1年間のミニマムプラン及び3年間のベーシックプランの2通りあります。

ベーシックプランの期間は5年まで延長可能です。

②保守サービス時間

i. 受付時間

保守サービスの受付時間は、休日を除き月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までとなります。

休日とは、「国民の祝日に関する法律」に定める休日をいいます。

ii. 対応時間

保守サービスの対応時間は、休日を除き月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで、上記受付後5営業日以内に行われます。

③部品交換・修理

保守サービスのサービス提供期間中は、製品に起因する故障・不具合に伴う故障部品の交換費用は各機体年一回まで無償となります。

但し、後述する消耗品はその対象外となります。

(2) 保守サービスの内容

保守サービスには、以下障害復旧サービスが含まれます。

① 障害復旧サービス

お客様より対象製品に障害が発生した事をご連絡頂いた場合は、翌平日以降、対象製品の設置場所に出張して修復を行うオンサイト保守サービス、又は障害製品を当社が指定するサービス拠点に送付して頂き修復を行うセンドバック保守サービスのいずれかを実施致します。オンサイト保守サービスを実施するかセンドバック保守サービスを実施するかは、お客様からお伺いした障害状態情報に基づき、当社又はサービス会社が判断させて頂きます。障害状態についてサービス会社から問い合わせを行う場合があります、その際には障害内容についてお知らせ下さい。本無償障害修復サービスは、保守サービス契約で登録された対象製品1台につき年一回までとさせて頂きます。この場合の無償の対象範囲は、交

換部品費、作業工賃となります。出張費用は有償となります。

センドバック保守の際は、障害製品をサービス会社が指定する方法又は輸送会社を使って送付します。修復後の対象製品は、サービス会社又はサービス会社が指定する輸送会社によりお客様先までお届け致します。この場合の無償の対象範囲は、交換部品費、作業工賃となります。対象製品のお客様先からサービス拠点との往復の送料については有償となります。

4. 報告

保守サービスの内容は、ご要望頂いた場合には当社又はサービス会社所定の報告書で報告致します。

5. 消耗品

消耗品は、機器を構成する部品の中で特にお客様毎の使用量（又は使用時間）に比例して摩耗や、機能低下が発生するため、使用量（又は使用時間）に応じて交換を必要とする部品で、有償での交換が必要となります。

対象製品で消耗品として指定される部品は、モーター、バッテリー、前輪タイヤ、ハンドル部グリップとなります。消耗部品の取替費用は、モーター（片側）は18万円、バッテリーは25万円、前輪タイヤは5千円（個）、グリップは5千円（個）となります。製品保証のみ、又はメンテナンス契約未加入の場合には、別途出張・交換作業工賃、機体又は部品送料が生じます。

6. 中途解約

保守サービス契約の中途解約の場合には、その時点における契約上定められた残期間の支払残高の総額をお支払い頂きます。

7. 保守サービス料の支払

保守サービス料は契約時にまとめてお支払い下さい。

8. 代替機

保守サービス契約加入機体については、対象製品の障害修復に際し期間を要する場合の代替機の手配は、無償となります。代替機の手配可能日は保有機体の状況によって都度調整のうえ行います。

9. 損害賠償

本契約に基づき当社が行った部品等の交換、定期点検、又はソフトウェアアップデートに起因する瑕疵が存在した場合には、当社は当該交換、点検、アップデートを実施した日から3カ月以内は無償で当該瑕疵の修繕を実施します。但し、それ以外については、当該瑕疵に起因したお客様の使用上の損害も含め、当社は責任を負いません。

10. その他事項

- ・メンテナンス契約については、機体導入時点でのご契約が必要となります。
- ・お客様の故意又は過失によるものなどの取扱説明書上の保証書における免責事項については、メンテナンス契約に加入されている場合であっても有償対応となります
- ・当社は自己の裁量にて、特段の予告をすることなく本約款の内容を変更し、かつかかる変更が既存又は将来のお客様に適用されるか否か、また適用される場合にはその時期について、決定することができます。
- ・各機体年一回を超える障害修復への対応については、有償となり、金額については個々の障害状態をもとに決定されます。

1 1. 製品保証及び保守サービス契約概要

	製品保証	ミニマムプラン	ベーシックプラン
期間	1年間	1年間	3年間 (5年まで延長可)
部品交換・修理 (製品に起因する故障・不具合)	無償		
補給部品無償対象	消耗品 (モーター、バッテリー、前輪タイヤ、ハンドル部グリップ) 除く		
補給部品送料	有償		
オンサイト作業費用	有償 (約3万円/回)	年1回無償	
センドバック作業費用	有償 (約3万円/回)	年1回無償	
保守受付時間	平日・営業時間内 (AM9:00~PM5:00)		
保守対応時間	都度調整	受付後1週間以内	
代替機手配	有償 (レンタル価格)	無償	
価格	-	¥ 15,000/月(税抜)	¥ 10,000/月(税抜)

殿

(取扱販売店：)

平成 年 月 日
株式会社 ZMP

保守サービスに関する件

拝 啓

平素は物流支援ロボット「CarriRo」をご愛顧賜り誠に有難く存じます。

さて、このたびご用命賜りました当該製品の保守に関しましては、先般ご高覧戴きました保守サービス約款に基づいて実施させて頂きます。

つきましては、連絡窓口および対象機体一覧を添付別紙のとおりご連絡致しますので、何卒よろしくご高承下さいますようお願い申し上げます。

敬 具

記

1. ご連絡先

障害発生時、あるいは当社の保守に関するご質問等ございましたら下記へご連絡下さい。

連絡先		メールアドレス	電話番号	氏名
会社名	部署名			
株式会社 ZMP	キャリロ事業部 サポート担当	carriro_bu@zmp.co.jp	03-5844-6211	橋本 千金

なお、上記連絡先に変更が生じた場合には、その都度ご通知申し上げます。

2. 保守サービス対象機体

貴社へ納入のメンテナンスプランの対象機体は次の通りです。

項	対象機体 型式	対象機体 S/N	保守サービス 約款番号	対象プラン	サービス 開始日	サービス 終了日
例	CRR300	0000xxxxxx	CMS2020-12	5年プラン	2020年12月1日	2025年11月31日