

修理・サービス規定

2014年3月1日制定

株式会社 堀内電機製作所 上田開発事業部

規定の適用

- 【1】 本規定は、株式会社堀内電機製作所（以下「当社」といいます）が提供する各種の修理サービス（以下「本サービス」といいます）に適用される基本的な条件を定めるものです。
- 【2】 当社は、本規定に従ってお客様に本サービスを提供させていただきますので、あらかじめ本規約にご同意をいただいた上で、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。
- 【3】 本規定に定める他、当社は本サービスの対象となる製品の種別によって特約（以下「特約」といい、次条以降「本規定」には「特約」も含むものとします）を本書末尾に定めております。本規定と特約は一体として本サービスに適用されますので、お客様はあらかじめ特約の内容もご確認いただき、ご同意の上、本サービスをご利用ください。なお、本規定の定めと特約の定めが矛盾・抵触する場合は、特約の定めが優先するものとします。

第2条 規定対象

- 【1】 当社は、日本国内で販売された当社製造の工業用製品および吸煙機のうち、当社が本サービスの対象として当社ホームページなどで別途ご案内する製品本体および当該製品の同梱付属品（消耗品、ソフトウェアその他当社が機器にあたらなとみなすものを除く）（以下「弊社製品」といいます）について、当社において本サービスの提供が可能と判断する場合に、お客様に対して本サービスを提供いたします。本規定の適用外となる製品もありますので、本サービスの対象製品をあらかじめご確認ください。
- 【2】 当社は、日本国内に設置されたお客様のみを対象として本サービスを提供いたしますが海外設置品については、お客様と御相談の上 本サービスの対象とするか否かを判断させていただきます。
- 【3】 お客様が当社製品の販売店・代理店その他の第三者（以下「販売店等」といいます）の独自の延長保証に契約されている場合、延長保証適用の可否については、当社への本サービスのお申込みの前に、お客様において販売店等にご確認ください。販売店等の延長保証および当該延長保証に基づく修理サービスは、お客様と販売店等との取り決めになりますので、当社がその内容等につき責任を負うものではなく、本規定は適用されません。
- 【4】 本規定でいう保証とは、当社製品単体の保証を意味するもので、当社製品の故障により二次的に誘発される如何なる損害も保証できません。

第3条 契約の成立

- 【1】 本規定に基づく本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になる当社製品（以下「修理依頼品」といいます）について、取扱説明書、当社修理相談窓口、その他でご案内する当社所定の方法により本サービスをお申込みになり、当社において必要事項および本サービス提供の可否等を確認後、当社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
- 【2】 当社は、本規定に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法その他の事情によって本サービスを提供できない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

第4条 修理の目的

- 【1】 当社は、お客様が日本国内で使用される当社製品が故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを目的として、本サービスを提供いたします。お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致する状態にすることを保証するものではありません。また、修理依頼品の調査・点検の結果、その状態・状況によっては修理等の処置ができない場合がありますのでご了承ください。
尚、当社は、お客様の修理依頼品の状態、故障部分あるいは当社の事情により、修理による対応が不可能、困難または合理的でないと判断した場合に、当社が選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含みます）との交換をもって、本サービスの提供とさせていただく場合がございます。同等製品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

第5条 修理の手続き

- 【1】 本規定に基づき当社がおこなう修理は、当社が本サービスの対象として別途ご案内する出張修理・持込修理・引取修理等です。修理のお申込み・お手続きについては当社修理窓口などをご確認ください。
- 【2】 当社が修理依頼品をお預かりする前に、お客様により修理依頼品に取り付けられたシール類、増設メモリ、拡張ボード、その他一切のもの（以下「付加物」とします）を修理依頼品から取り外してください。
なお、修理依頼品に付加物を取り付けられた状態で、お客様が修理依頼品を当社にお引渡しされた場合、当社は、修理の過程で、付加物に生じうる汚損、破損、紛失その他付加物に関連して生じうる一切の損害につき責任を負いかねます。

第6条 無料修理

- 【1】 当社は、当社が定める保証期間に従い故障又は不具合を無料で修理させていただきます。尚、保証期間内でも、無料修理の対象とならない場合がありますので、予め製品付属の取扱説明書及び仕様書を御確認ください様をお願いします。
- 【2】 故障装置の返却発送が出来ない場合、当社サービスマン出張時の 交通費・宿泊費については、お客様にご負担いただきます。

第7条 修理業務委託

- 【1】 当社は、当社の判断と責任のもとで、代理店・部品メーカーに本サービス（これに付随関連する業務を含みます）の全部または一部を委託する場合がございます。

第8条 料金について

- 【1】 本サービスの料金（修理料金、その他の費用を含み、以下「サービス料金」といいます）は当社規定料金を適用します。販売店や代理店が入る場合、サービス料金の概算額は修理相談窓口では確認できない場合があります。
尚、状況・条件により実際の料金が異なる場合がございますので、本サービスをご依頼の際に、別途当社の担当者又は販売店・代理店へご確認ください。
- 【2】 サービス料金として、修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本サービスをご依頼の際に当社の担当者にご確認ください。
 - (1) 出張修理の場合には、修理料金の他に当社所定の出張費用をご負担いただきます。
 - (2) 遠隔地出張費用 離島または離島に準ずる遠隔地・海外へのお出張修理は、前号の費用に加えて遠隔地出張費用をご負担いただきます。（実費）
 - (3) 配送料 引取修理、宅配修理の場合には配送料をご負担いただきます。
 - (4) その他当社が定め別途ご案内する費用
- 【3】 修理等を行わなかった場合にも、次の各号に定める費用が発生します。予めご了承ください。
 - (1) 見積キャンセル費用 お客様のご依頼によりサービス料金の見積りを行った後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合に、見積キャンセル費用をご負担いただきます。
 - (2) 出張費用・遠隔地出張費用 出張修理のため修理担当者が訪問している場合は、出張費用をご負担いただきます。遠隔地出張費用が発生している場合は、これもご負担いただきます。
 - (3) 調査費用 調査・点検作業の結果、修理依頼品が故障してないことが判明したために、修理等の措置を行わなかった場合には、調査費用をご負担いただきます。

第9条 代替機器の提供について

- 【1】 お客様より修理依頼品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、当社はおお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

第 10 条 交換部品の取扱い

- 【1】 当社の判断により修理の際に再生部品または代替部品を使用することがあります。
- 【2】 本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品をリサイクルや分析などのために、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

第 11 条 部品保有期間

- 【1】 当社では修理依頼品の補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間を生産終了から **6 年**と定めています。この補修用性能部品の保有期間を、修理依頼品の本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。
- 【2】 補修用性能部品の弊社在庫数には限りがあり、入手先メーカーの都合により前号の保有期間内であっても修理対応できない場合がありますので、あらかじめご了承ください。
- 【3】 部品保有期間を過ぎた修理依頼品は、当社にて修理可否を調査判断し当社規定額に部品保有期間外料金を追加し対応させていただきます。
- 【4】 生産終了機種については、当社ホームページにて確認できます。

第 12 条 修理保証について

- 【1】 当社がおこなった修理において、修理完了日から 3 ヶ月以内に修理依頼品が再故障し、再修理を要すると当社が判断したものについては、再故障した日から 1 週間以内に弊社に再修理のご依頼と製品発送をいただいた場合、無料で再修理をおこないます。
- 【2】 前項の規定にもかかわらず、故障箇所や状態が前回修理と異なる場合は有料となる場合があります。また、前項の期間内であっても、次の各号のいずれかに該当する場合は、有料となります。
 - (1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害または不当な修理や改造により故障または損傷した場合。
 - (2) 修理後の移設、輸送、落下などにより、故障または損傷した場合
 - (3) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、異常電圧などにより、故障または損傷した場合。
 - (4) 通常使用以外での使用により故障または損傷した場合
 - (5) 消耗・摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換
- 【3】 修理後製品の送料及びサービスマンの交通費・宿泊費については、お客様ご負担とさせていただきます。

第 13 条 修理品の保管

- 【1】 お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品をお返し可能な日程をお知らせしている場合に、当社が修理依頼品を

お預かりした日から起算して6ヶ月間（以下「保管期間」とします）を経過した時点でお客様に修理依頼品をお受け取りいただけていない場合、お客様は、修理料金に加えて、修理依頼品の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られない）および、修理依頼品の処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い、速やかに当社に支払うものとします。なお、保管期間が経過した時点で、お客様に修理依頼品をお受け取りいただけていないときには、当社は、お客様からお預かりした修理依頼品を当社所定の方法にて処分できるものとします。

第14条 連絡先の変更

- 【1】 転居などにより、お客様の住所・連絡先等が本サービスの提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに当社へご連絡をお願いいたします。
- 【2】 当社は、送付した郵便その他の配送物が宛先不明等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた住所にあてて送付したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。

第15条 データの取扱い

- 【1】 当社は、修理依頼品がハードディスク、DOM・CFカードなどの記録装置・記録媒体（以下「記録媒体等」といいます）を搭載または使用する製品である場合、記録媒体等に記録されたデータ（お客様が作成したファイル、各種の設定内容、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行する場合がありますが、修理の目的以外に使用いたしません。
- 【2】 本サービスの提供の過程で、当社は、記録データについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いませんので、ご了承願います。
- 【3】 修理のために必要と当社が判断する場合、修理依頼品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等をおこなわせていただきます。その際、著作権を含む記録データおよびお客様が追加インストールしたファイルやプログラム、設定等は失われます。必要なファイルおよびプログラム等は、あらかじめお客様にてバックアップを作成いただくようお願い致します。
- 【4】 修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承願います。

第16条 個人情報取扱い

- 【1】 当社は、修理の過程で、当社にご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報およびお客様がサポートおよびサービス等をご利用した際に当社が記録する履歴（以下、これらを総称して「お客様の個人情報」とします）について、次の定めに従い取り扱います。

【お客様の個人情報の利用目的】

お客様の個人情報は、以下の目的にのみ利用させていただきます。法令により認められた場合を除き、あらかじめお客様のご同意をいただくことなく、以下の目的以外で利用することはありません。

- (1) 修理依頼品の修理および修理料金の決済

- (2) 製品保証、修理などに関するユーザサポートのご提供
- (3) 商品の開発およびサービス・ユーザサポートの向上のための参考
- (4) 当社のサービスに関するご意見やご感想の提供をお願いするため

※お客様の個人情報をご提供いただけない場合は、利用目的に基づくお客様へのご案内等がおこなえない場合があります。

【お客様の個人情報の安全管理】

当社は、お客様の個人情報を正確・最新の内容に保つよう努め、不正なアクセス、改ざん、漏えい、滅失、き損などを防止するため、現時点での技術水準に合わせた必要かつ適切な安全管理措置を講じます。なお、当社は、利用目的の達成により保管の必要がなくなったと判断した場合、お客様の個人情報を速やかに消去いたします。

【2】 お客様の個人情報の提供について

以下の場合を除き、あらかじめお客様のご同意をいただくことなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。

- (1) お客様に同意いただいた利用目的の達成のために、必要な業務を当社が他社に委託した場合で、当該委託先に対してお客様の個人情報の提供が必要な場合
(なお、当社は委託先を十分な個人情報セキュリティ水準にあることを確認のうえ選定し、契約等を通じて、必要かつ適切な監督をおこないます)
- (2) 司法機関または行政機関から法令に基づく要請を受け、要請理由が妥当と判断した場合。
- (3) 人の生命、身体、財産を保護するために提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。
- (4) 合併、会社分割、事業譲渡その他の事業承継の場合

【3】 お問い合わせ及びその他のご連絡

このたびご提供いただくお客様の個人情報について、照会、修正、消去、またはユーザサポートの提供の停止を希望される場合には、修理をお申込みになりました各窓口までご連絡ください。可能な限り速やかに対応いたします。

【4】 個人情報の保護管理者 株式会社 堀内電機製作所上田開発事業部

第 17 条 損害賠償

- 【1】 当社が本サービスの提供について負う責任は、当社の故意・重過失の場合を除き本規定に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様が修理依頼品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、当社が修理依頼品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、当社は原則として修理をもって対応いたします。
- 【2】 本サービスの提供に関し、当社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意・重過失の場合を除き、当社の責任は修理依頼品の価値に相当する金額を上限とします。尚、

修理依頼品の値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。

第 18 条 反社会的勢力との関係排除

- 【1】 お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という）第 2 条第 2 号に定義される暴力団、暴対法第 2 条第 6 号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から 5 年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団または個人）であることが判明した場合には、当社はかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催告を要することなく、本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

第 19 条 その他

- 【1】 お客様ご自身が貼られたシール類、外筐部品に施されたカラーリング等の原状復帰はいたしかねます。また、外筐部品の交換の際にこれらシール類は修理部品として新しくご用意できません。外筐部品交換後は、シール類は貼付されていない状態での返却となります。
- 【2】 本規定により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規定に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。
- 【3】 本規定の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

第 20 条 修理品及び故障部品の解析調査

- 【1】 修理対象製品及びその故障部品について、故障原因調査を行う事は当社が行える範囲にて有償実施させていただくことは可能です。しかし、製品技術の機密保持観点から 実施できない場合がございますので予めご承知ください。
- 【2】 部品仕入先メーカーの判断にて、調査を御断りする場合があります。尚、仕入先メーカー名は提示致しかねます。

第 21 条 規定変更

- 【1】 当社の判断で本規定を変更させていただくことがあります。ご依頼の時点の規定が適用となりますので、本サービスをご依頼いただく場合には、必ずその時点で適用される本規定を事前にご確認ください。
- 【2】 本規定の変更後においても、本規定の変更前にご依頼いただいた本サービスの提供については、変更前の規定が適用されます。

【ご案内】**修理サービス 窓口**

保守・点検・修理等のサービスが必要な場合は、下記の当社サポート窓口にご連絡ください。

住所	〒386-1321 長野県上田市保野 241
会社名	株式会社 堀内電機製作所
部署名	上田開発事業部 営業技術部 サポート課
電話番号	0268-38-5265
FAX 番号	0268-38-5198

販売店・代理店にてご購入されている場合、お手数ですが その販売店・代理店へのご連絡をお願いします。

購入後の保証期間

当社製品ご購入後の保証期間は、注文時の指定場所に納入後 1 ヶ年間、又は、3000 時間稼働のいずれか先に達した期間迄です。尚、**第 6 条【2】号**の通り、保証期間内であるが出張修理が必要と判断される場合、交通費・宿泊費は、お客様ご負担となります。

保証期間とは別に、技術資料として提示している数値は、あくまでも計算又は予測値により算出された値であり、耐久の目安を示すものです。保証をするものではありません。

サービス料金（内訳）

$$\begin{aligned} \text{（サービス料金）} &= \text{（基本料金）} + \text{（使用部品代）} + \text{（保有期間外諸費用）} + \text{（旅費・交通費）} \\ &\quad + \text{（管理費）} + \text{（梱包運賃）} \end{aligned}$$

詳しくは、当社サポート課までご連絡ください。