

# サービスおよびメンテナンスに関する一般利用規約 (MicrotracBEL)

## 第1章 適用範囲

- 1.1 本「サービスおよびメンテナンスに関する一般取引条件」(以下「本一般条件」)は、以下を含むすべての法的行為に適用されます。
- ・サービスプラン(以下「サービスプラン」)
  - ・個別に提供・発注される単発のサービス(以下「シングルサービス」)、例: 予防保守・修繕メンテナンス(修理)、校正、トレーニング、適格性評価/バリデーション
  - ・その他の種類のサービス契約(以下「サービス契約」)
- これらはすべて、MicrotracBEL Corp. (以下「サービス提供者」)と顧客(以下「顧客」)との間で締結されます。
- 1.2 本一般条件からの逸脱は、両当事者が書面による契約で合意した場合、またはサービス提供者が書面で承認した場合のみ有効です。顧客の一般取引条件の適用は明示的に除外されます。
- 1.3 本一般条件の条項の一部または全部が無効、またはその他の理由で法的に無効となった場合でも、残りの条項は引き続き有効です。両当事者は、この条件の精神に沿った新たな条項を策定するものとします。
- 1.4 本一般条件に加えて、販売および納入に関するVerderグループの一般取引条件が常に適用されます。

## 第2章 サービスプラン

- 2.1 サービス提供者は顧客に「ベーシックプラン」と「アドバンスプラン」の2種類のサービスプランを提供します。
- 2.2 サービスプランに含まれるサービスは以下の通りです:
- 対象製品の予防メンテナンスをメーカーの仕様および製品のメンテナンス手順に従って、12か月ごとに1回実施します。顧客は、運用上の必要性に応じて予防メンテナンス訪問を追加料金で実施することができます。
  - 保証期間外(保証対象外も含む)に必要な修理、トレーニング、適格性評価/バリデーションサービス、および交換用部品・消耗品に対する割引。
  - 割引はサービスプランで契約している製品にのみ適用され、部品やサービスを直接注文する際には契約番号、モデル名、製造番号の提示が必要です。
  - 適用される割引率: ベーシックプラン7.5%、アドバンスプラン15%。
  - 対象製品購入から12か月以内にサービスプランを契約した場合、ベーシックプラン契約の場合は保証期間が24か月、アドバンスプラン契約の場合は36か月となります(販売および納入に関する一般取引条件の保証規定が適用されます)。
  - 契約期間中はソフトウェアの更新が無償で提供されます(ただしソフトウェア再適格性評価: IQ/OQは含まれません)。
  - 対象製品に関する技術的問題が発生した場合、電話またはインターネットによる無料のリモート技術サポートを利用できます。
  - 対象製品の正しい操作および使用方法に関する電話またはインターネットによる無料のユーザー&アプリケーションサポートを利用できます。
  - アドバンスプランのみの追加サービス:
    - ・全てのサービス依頼において、契約のない顧客よりも優先的に対応(予防メンテナンス、トラブルシューティング、修理対応など)
    - ・初期対応目標時間は24時間以内。初期対応時間は参考値であり、厳密な期限ではありません。遅延についてサービス提供者は責任を負わず、第7.2条が適用されます。初期対応目標時間とは、顧客が公式サービス用メールアドレス(Web上「お問い合わせ・修理依頼」のお問い合わせフォーム)経由でサービス依頼を行った後、24時間以内に以下を実施することを指します:
      - ・依頼の受領確認
      - ・問題の重要度(緊急・非緊急)の評価
      - ・初回の適切な回答の提供

## 第3章 価格・請求・支払い条件

- 3.1 合意された価格、料金(以下「料金」)には、旅費、宿泊費、梱包費、税金、配送および輸出通関費用は含まれません。ただし、特別に別途合意された場合はこの限りではありません。
- 3.2 顧客がサービスプランまたはその他のサービス契約を締結した場合、年間の基本料金および合意された追加料金(以下「年間総額料金」)は前払い(つまり毎年の年初)で支払うものとします。ただし、特別に別途合意された場合はこの限りではありません。

- 3.3 シングルサービスの料金は、サービスの実施後お支払いいただきます。
- 3.4 すべての料金はサービス提供者から顧客に請求書として発行されます。顧客と事前に取り決められた支払期限に従ってお支払いいただきます。顧客からの異議申立ては、請求書発行後14日以内に書面で提出することができます。
- 3.5 通常の営業時間外での業務、または追加の労力が必要な場合(例: 複数のサービス技術者の派遣、予期しない作業量の増加)には、サービス提供者は追加費用を請求できます。
- 3.6 顧客は支払い請求を相殺する権利を有しません。また、サービス提供者の請求に対して留置権を主張することはできません。

## 第4章 価格の改定(インデックス化)

- 4.1 すべての価格は、サービス提供者が事業拠点を置く国における生産者物価指数に基づき、毎年改定されます。
- 4.2 サービス提供者は、適用されるインデックス化割合を顧客に通知します。

## 第5章 契約期間と解約

- 5.1 顧客がサービスプランまたはその他のサービス契約をサービス提供者と締結した場合、顧客は書面により当該契約を終了することができます。解約には3か月の予告期間が必要です。契約期間が有期限の場合は、契約終了の3か月前までに通知することで終了させることができます。
- 5.2 サービス提供者との有期限契約が解約されなかった場合、同じ期間で自動的に契約が更新されます。書面による確認やその他の手続きは不要です。
- 5.3 サービスプランの契約期間は、特別な合意がない限り、契約受諾日から24か月(2年間)です。その後、解約通知がない限り12か月単位で自動更新されます。
- 5.4 サービス提供者は、以下の場合に契約の全部または一部を即時解約、またはサービス提供を拒否することができます:
  - サービス提供者あるいはサービス提供者認定の保守パートナー以外の第三者によって機器のメンテナンスや修理が行われた場合、または顧客が当該機器の所有権、占有、使用権を第三者へ譲渡した場合
  - 該当機器の機能的予備部品在庫切れとなり、経済的に妥当なコストで代替手段が提供できない場合
  - 機器が納入時と異なる状態に改造されている場合。ただし、サービス提供者との協議後、許可を得た改造はこの限りではありません
  - 修理、部品納入、メンテナンス料金などの支払いが遅延し、督促後も支払われない場合
  - 機器が事故、不適切な取扱い、盗難、火災、水害等によって損傷した場合

## 第6章 追加機器

- 6.1 顧客はいつでも、サービス提供者に対して新規または別の機器の追加をサービス契約またはサービスプランに組み入れることを依頼できます。
- 6.2 サービス提供者は、その新規または別の機器が以下の条件を満たす場合にのみ追加を受け入れます:
  - ・サービス提供者によって新規納入された機器である
  - ・過去にサービス提供者から納入され、サービス提供者またはサービス提供者認定の保守パートナーによって保守済みである
- 6.3 サービス提供者は、追加機器を受け入れる前に、その機器および保守状況をシングルサービスによって検査する場合があります。

## 第7章 サービスの実行

- 7.1 契約内容に応じて、サービスは以下を含む場合があります:
  - ・予防保守(定期的/計画的および非計画的)
  - ・修繕保守: 問題診断および修理(顧客施設[オンライン]またはサービス提供者施設)
  - ・サポートおよびアドバイス(対面、電話、オンライン)
  - ・ソフトウェアサポート(更新および問題解決を含む)
  - ・トレーニング
  - ・校正サービス
  - ・適格性評価/バリデーションサービス

## サービスおよびメンテナンスに関する一般利用規約 (MicrotracBEL)

- 7.2 すべてのサービス(サービスプランに含まれるものを含む)は、月曜日から金曜日の通常営業時間に提供されます。週末、祝日、またはサービス提供者の休業期間は含まれません。
- 7.3 サービス実施中の要件:
- 顧客は機器の責任を保持します。
  - 顧客は、機器が作業可能な状態でアクセス可能になるように事前準備を保証するものとします。
  - サービス提供者は、必要な資格を有し、適用法規に準じた専門知識を備えた技術者によってサービスを実施します。
  - サービス提供者は、サービスに必要な工具を提供します。ただし、顧客が協力の範囲内で提供することは除きます。
  - 顧客は、サービスが追加設備なしで実行できるよう、必要な消耗品や施設(電力、水、空気、揚重、クレーンなど)を無償で提供します。
  - 顧客は、サービス提供者が中断なく作業を継続できる環境を保証します。顧客要因による中断・遅延が発生した場合、顧客は追加費用(移動/撤収費用を含む)を負担します。完了期限は延長されます。
  - 完了は、サービスがすべて実行された時点とします。顧客は完了前に機器を使用することはできません。
  - 完了は報告書で文書化され、観察事項やコメントも記載されます。
  - 機器の運用に支障を与えない軽微な不備は、完了の妨げとならず、サービス提供者が適切な期限内に改善します。
  - 顧客は、該当する安全法規および顧客独自の安全基準(工場安全基準など)を遵守し、サービス提供者にも指示しなければなりません。サービス提供者はそれらを遵守します。
  - 特定の機器固有のリスクが存在し、サービス提供が安全に実施できない場合、サービス提供者はサービスを提供しません。その理由は直ちに通知されます。安全が短期間で回復できる場合は、追加費用の支払いにより速やかにサービスを再開します。
  - 廃棄物の処理: サービスに関連して発生する廃棄物(危険物分類される材料を含む)は、顧客の責任で処分してください。

### 第8章 納期/作業期日

- 8.1 納入および作業の期日・期間は、サービス提供者の書面による確認と、顧客による所定条件(例: 前払い)の履行後に効力を発します。
- 8.2 作業期日・期間はあくまで目安・概算であり、厳格な期限ではありません。契約上「時間が本質的要素」にはならず、遅延に対するサービス提供者の責任は、請求金額の最大2.5%までの費用・損害に制限されます。
- 8.3 顧客が予定された作業日時をキャンセル、または48時間未満の期間で延期した場合、サービス提供者は適用されるサービス料金表に従い費用を請求できます。

### 第9章 メンテナンス

- 9.1 予防保守は、製品の機能を一定期間にわたり維持・確保するためのプロセスを指します。これに対し、修繕保守/修理は、故障した部品や機能ユニットの交換を伴います。
- 9.2 T機器のメンテナンス範囲は、サービス提供者の経験に基づいて決定されます。これにより、適切なメンテナンス間隔(メンテナンスの実施周期)およびメンテナンス作業の内容が決定されます。メンテナンス内容や作業時間は実施することに異なる場合があります。
- 9.3 予防保守は、メーカーの仕様および製品のメンテナンス手順に従って実施されます。
- 9.4 メンテナンス日程は、顧客との協議により決定されます。通常のメンテナンススケジュールは、機器の仕様および使用頻度によって異なります。
- 9.5 サービス提供者は、実際のメンテナンス間隔を独自の判断で最大3か月短縮または延長する権利を有します。
- 9.6 顧客が臨時メンテナンスを希望する場合は、少なくとも2週間前までにサービス提供者へ通知する必要があります。
- 9.7 顧客は、機器へのユーティリティおよび機器に影響する範囲で最新の技術資料(最新の図面、説明書、配線図、取扱説明書など)および当該機器のログブックを必要に応じ提供しなければなりません。機器や使用状況に変更があった場合、その内容は適切に記録されなければなりません。
- 9.8 サービス提供者は、発見事項や実施した作業、必要に応じたIQ/OQ/PQ文書を含むメンテナンス報告書を作成します。

- 9.9 顧客は、機器の日常的なケアを全面的かつ単独で責任を負います。また、機器の運用およびケアに関するログブックを保持する必要があります。
- 9.10 顧客は、サービス提供者の事前書面承認なしに、自ら(または第三者に依頼して)メンテナンスを行うことはできません。
- 9.11 メンテナンス中に追加作業、修理、および交換の必要があると判断された場合、サービス提供者は顧客の承諾を得るための見積書を作成して提示します。

### 第10章 修繕保守/修理

- 10.1 修理は、事前の問題診断と修理提案(修理費用の概算を含む)に基づいて行われます。
- 10.2 修理費用は、実際の費用(修理部品代、技術料、訪問費ほか)または事前に見積書にて合意された一括料金に基づいて請求されます。
- 10.3 顧客が修理のために機器をサービス提供者に送付する場合、送料を負担いただきます(別途、合意がある場合を除く)。
- 10.4 保証は修理または交換された部品にのみ適用されます。適切な使用状態において修理範囲に対して12か月間の保証が付与されます(消耗部品は除く)。販売および納入に関する一般取引条件の保証規定が適用されます。
- 10.5 機器の状態または損傷原因に基づき、正当な理由がある場合は、サービス提供者は第11.7条に従って保証を適用しない権利を有します。

### 第11章 保証と責任

- 11.1 サービス提供者は、専門的基準に従い、誠実かつ適切にサービスを実施することを保証します。
- 11.2 保証条件は、販売および納入に関する一般取引条件に定められた条件が適用されます。第三者によってメンテナンスや修理が行われた場合、または顧客が機器の所有権・占有・使用权を第三者に譲渡した場合、保証は適用されません。
- 11.3 サービス提供者は、サービスの履行に不備があった場合、それらを再実施し、必要に応じて発生した損害を修理します。
- 11.4 サービス提供者の責任は、前項の再実施および損害修理の義務に限定されます。すべての機器は、納入時に付与された標準保証の対象であり、その権利の制限および除外規定も適用されます。
- 11.5 サービスプラン、その他の契約、およびサービス提供の履行に関連して発生するサービス提供者の最大責任額は、請求済みまたは支払義務のある料金、もしくは現地通貨換算で346万円のいずれか低い方に制限されます。
- 11.6 サービス提供者は、逸失利益、取引損失、契約損失、操業停止による損失など、結果的損害・間接損害・懲罰的損害・例示的損害についてはいかなる場合も責任を負いません。
- 11.7 以上の制限および免責は、サービス提供者の詐欺、重大な過失、故意の不正行為、公法違反、または人身傷害や死亡の場合には適用されません。