

ロボコネクト用 Sota 修理サポート規約

第1条 (本規約の目的)

本規約は、ヴイストーン株式会社（以下、「弊社」という。）が自ら開発したテーブルトップコミュニケーションロボット Sota（ソータ）（以下「Sota」という。）における「ロボコネクト」用の修理サポート（以下「本修理サポート」という。）の申し込みに関して定めるものです。

第2条 (本修理サポートの内容)

1. 本修理サポートとは、弊社が提供する修理サービスをいいます。
技術的なご質問は Sota サポートセンターにお問い合わせください。
2. 修理依頼をされる場合、事前にロボコネクトメンバーサイト等より申し込みをしてください。
3. 修理依頼をされる場合、Sota 販売時に梱包されていた箱を使用して輸送するものとし、それ以外の箱に入れて輸送された場合、箱の差し替え費用をご負担いただきます。
4. お客様からお支払いいただいた料金は、理由の如何を問わず返還しないものとします。
5. Sota の故障・不具合が自然消耗に該当するかは、弊社で設ける検査基準を元に判断することとします。
6. 修理が困難であると判断した場合、代替機の発送をもって修理に代える場合があります。その場合、交換前の機体の所有権は弊社に移るものとし、交換後の機体をお客様に返却します。

第3条 (対象となるお客様)

本修理サポートの対象となるお客様は、Sota を購入されたお客様とします。ただし、以下のいずれかに該当する場合、弊社は本修理サポートをお請けできません。

- (ア) 日本国外に居住するお客様
- (イ) 連絡に使用する電話番号及びメールアドレスをお持ちでないお客様
- (ウ) 日本語による意思の疎通ができないお客様
- (エ) 弊社が指定する書面に必要事項を記入・署名のうえ返送していただけない方、及び修理に当たり必要な機器、情報、環境をご提供いただけないお客様
- (オ) 本規約にご同意いただけないお客様

第4条 (修理サポートの対象物)

1. 本修理サポートの対象物は、Sota 本体のみとなり、その他付属品（電源ケーブル等）やオプション品は対象に含みません。
2. 本修理サポートは、Sota のハードウェア部分の故障を対象とし、ハードウェアに起因しない不具合（例：ソフトウェア製品に起因する不具合、ウイルス感染による不具合）は、対象外とします。但し、Sota 保守（プロフェッショナル）に加入の場合、サポート対象となります。

第5条 (本修理サポートの申し込みについて)

1. 本修理サポートの申し込みは、以下のロボコネクトメンバーサイトが窓口となります。

https://roboconnect.net/contact_us/

2. 本修理サポートの申し込みは、1回につき Sota1 台に限ります。
2台以上の修理をお申し込みされる場合は、台数毎にお申し込みください。
3. 廃棄または再販目的での本修理サポートの利用はお断りいたします。

第6条 (修理受け付けの成立)

修理受け付けの成立は、Sota 修理センターより受け付け完了のご連絡を差し上げた時点で、本規約の内容に従って成立するものとします。

第7条 (本修理サポートの料金)

1. 本修理サポートのご料金は、以下の料金の合計です。

(1) 配送費

お客様のから Sota 修理センターに発送、および返送に関する送料（梱包材料等含む）です。修理依頼をキャンセルされる際も、本条第3項の定めに従い送料をご負担いただきます。

(2) 受け入れ検査費用

修理費用を見積もるための検査費用です。修理を実施した場合は、受け入れ検査費用は修理費用に含まれます。検査後に本修理サポートをキャンセルされる際も、受け入れ検査費用をご負担いただきます。また、検査の結果、異常がない場合も受け入れ検査費用をご負担いただきます。

(3) 修理費用

部品代+技術代の合計です。担当者より見積もりをご提示し、お客様の承諾をいただいたうえで作業を続けます。

2. 再修理の場合

Sota の同一箇所に同一原因に起因する故障が発生した場合には再修理扱いとし、弊社が当初の修理後に Sota を発送した日から1ヵ月以内にお客様からお申し出があった場合に限り、弊社の負担にて、再修理します。なお、再修理扱いになるか否かは、弊社にて判断させていただきます。

3. キャンセルの場合

Sota 修理センターで修理の受け付け完了後、お客様から Sota を発送する前に、キャンセルを申し出られた場合は、料金はかかりません。

お客様から Sota の発送後、受け入れ検査の前のキャンセルの場合、配送費用をご負担していただきます。

修理サービス料を見積もるための受け入れ検査後のキャンセルの場合、配送料及び受け入れ検査費用が必要となりますので、ご了承ください。

弊社より修理サービス料の見積りをご提示し、お客様からご承諾をいただいた後は、キャンセルはお受けできません。

第8条 (無償修理サービスとの関係)

Sota 購入時に商品に同梱されていた製品保証規定の要件に該当する場合は、弊社は製品保証規定に記載の条件に従い無償で修理を行います。

Sota 保守に加入の場合の取り扱いは、ロボコネクト用 Sota 保守規約に準拠します。

第9条 (本修理サポートご利用にあたってのご注意)

1. 受け入れ検査において、弊社が修理困難と判断した場合、修理に応じられないものとします。
2. 修理対応において、弊社が必要と判断した場合には Sota の初期化やアップデートが行われます。必要なデータはお客様のお手元で必ず事前に記録等を行うこととし、弊社では、データ消失等による損害の賠償は行わないものとします。
3. パーツ交換が発生した場合、交換前のパーツの所有者は弊社に移るものとします。
4. 故障の程度により修理に必要な期間が変動します。修理期間に関してのご要望については、原則として応じられないものとします。
5. Sota の状態等により、弊社の判断により、修理に代えて製品交換で対応する場合があります。
6. 補修部品の保有期間は弊社にて定めております。補修部品の当該期間が経過している Sota については、本修理サポートの提供をお断りすることがございます。

第10条 (弊社による修理のサポートの停止)

弊社は、お客様が下記事由に該当すると弊社が判断する場合、お客様への本修理サポートを停止することができます。この場合、お客様には、弊社が既に行った行為に対する費用を負担していただきます。

(ア) お客様が第3条の対象となるお客様に該当する場合

(イ) お客様と連絡が取れなくなった場合

(ウ) お客様が本修理サポートの料金を支払わない場合

(エ) その他お客様が本規約に違反した場合、及び、弊社による修理サポートの提供に支障を及ぼすおそれがある場合

第11条 (料金のお支払い方法)

本修理サポートの料金及びキャンセル時の費用は、弊社が指定する支払方法で支払うものとします。

第12条 (お客様情報の取扱い)

本修理サポートにおいて提供いただいたお客様の個人情報については、ロボコネクトメンバーサイトのプライバシーポリシーに準拠します。

<https://roboconnect.net/>

作成日：2016年8月24日

更新日：2017年8月1日

更新履歴

2017年8月1日 第4条2項 修正

2017年8月1日 第8条 修正