

パワーウェア サポートサービス約款

FSB-004c

FSB-009b

パワーウェアサポートサービス（以下、「本サービス」といいます。）約款（以下、「本約款」といいます。）は、株式会社ATOUN（以下、「乙」といいます。）が提供する「延長保証パック」または「フルサポートパック」（延長保証+定期メンテナンス）の内容および利用条件を定めるものです。本サービスにご加入いただいたお客様（以下、「甲」といいます。）には、本約款に従って、本サービスをご利用いただけます。

第1条（定義）

本契約において使用する用語の定義は以下に定めるものとします。

1. 加入証：甲が本サービスに加入していることの証として、乙が甲に発行するものをいいます。
2. 機器：乙が製造・販売するパワーウェアであって、加入証の別表（1）に定めるものをいいます。
3. サポートサービス：「延長保証パック」、もしくは「フルサポートパック」をいいます。「フルサポートパック」は「延長保証パック」と「定期メンテナンスサービス」で構成されます。契約対象の本サービスは、加入証に定めるものをいいます。
4. 延長保証パック：保証期間中に故障が発生した場合、パワーウェア延長保証規定に基づいて乙が無償修理・機器の交換をお約束するものです。
5. 定期メンテナンスサービス：1年に1回、別途乙が定める内容の機器の点検、調整、部品交換、ファームウェアアップデート等を行い、メンテナンス実施証明書の発行を行います。
6. 「乙の代理人」：乙を代理して本契約を締結する者をいい、その役割は第4条2項、3項に定めたとおりとします。
7. 「サービス実施会社」：乙の認定を受け、「機器」に対する修理または定期メンテナンスを実施する会社として加入証の別表（2）に定める者をいいます。
8. 契約料金：本サービスの利用料であり、加入証の別表（1）に記載される金額。

第2条（目的）

乙は、本約款の条件に従い、「機器」に対して、加入証に定める「サポートサービス」を提供します。

第3条（「サポートサービス」の種類と加入条件）

1. サポートサービスの3年/4年/5年プランは、機器購入時、もしくは購入後2年以内のMODEL Yに対しkoteアップデートAWN-12（MKM-11）又はkoteアップデートAWN-31（MKM-12）購入時においてのみ加入可能です。
2. サポートサービスの「追加+1年」/「追加+2年」プランは、1項記載のサポートサービス加入者が契約期間終了前に再延長申込みされる場合に加入可能です。
3. 2項に加え、サポートサービスの「追加+1年」/「追加+2年」プランは、機器購入後2年以内、もしくは購入後2年以内のMODEL Yに対しkoteアップデートAWN-12（MKM-11）又はkoteアップデートAWN-31（MKM-12）購入後2年以内の新規申込みにおいて加入可能です。購入後もしくはkoteアップデート後1年以内の機器に対しては、1年経過後の翌日がサービス提供開始日となります。購入後もしくはkoteアップデート後1年超2年以内の機器に対しては、申込日がサービス提供開始日となります。
4. 定期メンテナンスは、フルサポートパックの契約期間において、1年毎に1回実施します。3年プランの場合、1年経過時と2年経過時、計2回のメンテナンスを実施します。4年プランの場合、上記に3年経過時を加え、計3回、5年プランの場合、上記に4年経過時を加え、計4回のメンテナンスを実施します。

第4条（協力会社への委託）

1. 乙は、「サービス実施会社」に「サポートサービス」の実施を委託するものとします。
2. 乙は、「乙の代理人」に対して、以下の各号の項目を代行させるものとします。
 - ① 本サービスの料金の請求および回収。
 - ② 本契約の履行、変更および終了等にかかる甲との折衝、交渉。
 - ③ 本サービスの実施受付窓口業務。
3. 前二項に定めるほか、乙は、必要に応じて本契約上のサービスの履行、ならびに権利行使を、「サービス実施会社」または「乙の代理人」に行わせることができるものとします。
4. 乙は、「サービス実施会社」および「乙の代理人」を変更する場合には、事前にその旨を書面等で甲に通知するものとし、甲は、この通知受領後は、通知書面に記載された者が、「サービス実施会社」または「乙の代理人」となることに同意します。

第5条（契約料金の支払い）

1. 甲は、本サービスの対価として乙に対し加入証の別表（1）に記載の契約料金を支払うものとします。
2. 甲は、前項の契約料金を乙の代理人が指定する方法により支払うものとします。

第6条（延長保証パック）

「延長保証パック」の保証規定は、別紙「パワーウェア延長保証 保証書」に定められておりとします。

第7条（定期メンテナンスサービス）

「定期メンテナンスサービス」の約款は、別紙「定期メンテナンスサービス」約款に定められておりとします。

第8条（本サービスの対象国）

サポートサービスは、日本国内においてのみ有効です。

第9条（本サービスの提供期間）

1. 「サポートサービス」の提供は、加入証に記載の契約開始日から契約終了日までとします。
2. 前項の記載に関わらず、前項に定める契約終了時において、甲が延長を希望した場合、機器納入時から最大5年を限度に延長契約を結ぶことができます。

第10条（本サービスの変更）

以下の場合を除き、本サービスのプランを変更することはできません。

1. 第9条2項記載の契約終了時において、延長契約を希望する場合。
2. MODEL Y（AWN-31）購入時に契約したサポートサービスパックを、koteアップデート AWN-32（MKM-12）購入時に、MODEL Y+koteのサポートサービスパックに変更する場合。

第11条（解約）

甲は、本サービスを途中解約することはできません。但し、乙が解約の申入れ理由を相当と認める場合にはこの限りではありません。

第12条（禁止事項）

甲は、本サービスの利用にあたり、以下の行為をしてはなりません。

1. 本サービスの運営を妨害する行為
2. なりすまし、架空名義など虚偽の内容で取引する行為
3. 本サービスに関連して、反社会的勢力に対して直接または間接に利益を供与する行為
4. 機器を用いて本サービスに類似または競合するサービスを提供する行為
5. その他、乙が不適切と判断した行為

第13条（本サービスの停止等）

乙は、以下のいずれかの事由があると判断した場合、本サービスの全部または一部の提供を停止または中断することができるものとします。

1. 地震、落雷、火災、停電または天災その他両当事者の責に帰しえない不可抗力等の事由により、本サービスの提供が困難となった場合
2. その他、乙が本サービスの提供を困難と判断した場合

第14条（利用制限および加入の取り消し）

乙は、以下の場合において、本サービスの全部もしくは一部の利用を制限し、または加入を取り消すことができるものとします。この場合、返金はしないものとします。

1. 甲が本契約のいずれかの条項に違反した場合
2. その他、乙が甲による本サービスの利用を適当でないとして判断した場合

第15条（免責事項）

1. 本サービスに関して、乙の債務不履行責任は、乙の故意または過失によらない場合には免責されるものとします。
2. 本サービスに関して、乙は、何らかの理由によって責任を負う場合にも、契約料金を上限として、賠償の責任を負うものとします。
3. 本サービスに関して、乙は、甲と他のユーザー、乙の代理人（代理権の範囲内の行為にかかるとしてを除く）または第三者との間において生じた取引、連絡または紛争等について一切責任を負いません。

第16条（機密保持）

1. 乙は、本サービスにおいて知り得た情報を、秘密として取り扱い、その管理に必要な処理を講ずるものとします。
2. 乙は、本サービスにおいて知り得た情報を、業務の遂行上必要な限度において、利用できないものとします。

第17条（反社会的勢力との関係排除等）

1. 甲および乙は、自己または自己の役員職員が、暴力団、暴力団員その他反社会的勢力（以下、「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、および「反社会的勢力」が自己の事業活動に支配的な影響力を有していないこと、ならびに本サービスの履行が「反社会的勢力」の活動を支援するものではなく、またはそのおそれがないことを誓約します。
2. 甲および乙は、「反社会的勢力」を利用し、または「反社会的勢力」に対して資金、便宜の提供、もしくは出資等の関与をする等、「反社会的勢力」と関係を持つてはならないものとします。
3. 甲および乙は、相手側が本条の規定に違反した場合、何らの催告等の手続きを要せず、本契約を解除することができるものとします。

第18条（約款の変更）

乙は以下の場合に、乙の裁量により、約款を変更することができます。

1. 約款の変更が、本サービスの目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 乙は、前項による約款の変更にあたり、約款を変更する旨および変更後の約款の内容を乙のウェブサイトに掲示します。

第19条（権利義務の譲渡の禁止）

甲は、乙の書面による事前の承諾なく、本契約に基づく権利もしくは義務を第三者に譲渡し、または担保に供することはできません。

第20条（準拠法・裁判管轄）

1. 本契約の解釈にあたっては、日本法を準拠法とします。
2. 本契約に関する一切の紛争は、乙の本社所在地を管轄する裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに同意するものとします。

第21条（附則）

本約款は、2021年2月1日から効力を発するものとします。

以上
2021年2月1日作成

パワーウェア 定期メンテナンスサービス約款

FSB-005c FSB-009b

パワーウェア定期メンテナンスサービス（以下、「本サービス」といいます。）約款（以下、「本約款」といいます。）は、別紙「パワーウェアサポートサービス約款」に定められた株式会社ATOUN（以下、「乙」といいます。）が提供する「フルサポートパック」（延長保証+定期メンテナンス）の「定期メンテナンスサービス」の内容および利用条件を定めるものです。本サービスにご加入いただいたお客様（以下、「甲」といいます。）には、本約款に従って、本サービスをご利用いただけます。

第1条（定義）

本約款において使用する用語の定義は以下に定めるものとします。

1. 機器：乙が製造・販売するパワーウェアであって、加入証の別表（1）に定めるものをいいます。
2. フルサポートパック：「延長保証パック」と「定期メンテナンスサービス」で構成されます。
3. 定期メンテナンスサービス：1年に1回、別途乙が定めるメンテナンス作業（機器の点検、調整、部品交換、ファームウェアアップデート等、メンテナンス実施証明書の発行）を実施します。

第2条（目的）

乙は、本約款の条件に従い、「機器」に対して「定期メンテナンスサービス」を提供します。

第3条（「定期メンテナンスサービス」の内容）

1. 定期メンテナンスは、フルサポートパックの契約期間において、1年毎に1回実施します。3年プランの場合、1年経過時と2年経過時、計2回のメンテナンスを実施します。4年プランの場合、上記に3年経過時を加え、計3回、5年プランの場合、上記に4年経過時を加え、計4回のメンテナンスを実施します。

第4条（本サービスの実施申し込み）

1. 本サービスの作業は、サービス実施会社または乙の代理人が、本サービスの作業を実施する旨の通知（以下、「実施通知」といいます。）を行い、当該実施通知に基づき、甲が乙所定の実施申込書によって本サービスの実施を申し込みることにより実施されます。乙所定の実施申込書によらない甲による電話・FAX・メールその他の手段による本サービスの作業の依頼は、本サービスの申し込みとはみなされず、乙は本サービスを実施する義務を負わないものとします。
2. 本サービスの作業の実施通知は、契約開始日から第1回目作業については、10ヶ月目に、第2回目作業は22ヶ月目、第3回目作業は34ヶ月目、第4回目作業は46ヶ月目に、実施申込書を甲に送付することにより行います。なお、当該実施通知の発送後1か月以内に、乙が甲からの応答を確認できない場合、当該実施通知の1か月後に再通知を行います。再通知の発送後2週間以内に、乙が甲からの応答を確認できない場合、当該再通知から2週間後に通知（以下、「最終通知」といいます。）を行います。
3. 最終通知の発送時に、併せて実施申込書の受領期限の通知を行います。なお、受領期限までに乙が甲からの応答を確認できない場合は、本作業を実施せずスキップするものとします。本作業を実施しないことによる故障や不具合が発生したとしても、乙はその責を負わず、甲はそれに異議を申し出ないものとします。
4. 甲は、作業実施日の前日までに乙指定の配送業者にて「サービス実施会社」に機器を着荷するように発送してください。なお、甲は機器の発送にあたり、乙指定の梱包箱（以下、「通函」といいます。）を使用するものとします。乙指定の通函以外の梱包材を使用したことによる機器の外観および機能検査において発見された不具合、ならびに甲への返送時に生じた不具合について、乙は一切責任を負いません。
5. 甲は、機器の発送にあたり、乙指定の配送業者にて着払いで発送して下さい。甲の元払いで発送された場合、その配送費の請求には応じられません。また乙指定の配送業者を使わずに着払いをされた場合は、配送費を別途請求し、甲は支払いに応じるものとします。甲による支払いが確認できない場合、乙は本サービスの実施を行わず、着払いで甲に機器を返却します。

第5条（本サービスの作業の完了）

本サービスの作業実施後、「サービス実施会社」は甲の実施申込書に記載された機器返送先に、機器を返送します。また、定期メンテナンス実施証明書を甲の実施申込書に記載された返送先に送付します。

第6条（上位約款）

本約款に規定なき事項は、上位約款「パワーウェアサポートサービス約款」によるものとします。

第7条（附則）

本約款は、2021年2月1日から効力を発するものとします。

【メンテナンスサービスの作業の実施内容】

- ① 機器の外観および機能の検査
機器の外観に汚れがある場合、掃除を行います。また、機能に問題が無いかどうかを確認し、問題があれば調査を行います。不具合内容が延長保証の対象であれば、延長保証規定に則り修理を行います。不具合内容が延長保証の対象でなく、有償での部品交換が必要と判明した場合、別途ご連絡します。
※掃除により、すべての汚れが落ちるわけではありません。
- ② アパレル類の機能確認
アパレル類が適切に機能しているかどうかを確認します。
※アパレル類の破損による機能低下が見られる場合、有償での消耗品の購入に関して、別途ご連絡します。
※アパレル類の補修作業は行いません。
- ③ 駆動部を分解することによる内部検査
駆動部の内部に破損等の問題が無いかどうか確認を行い、問題があれば調査を行います。不具合内容が延長保証の対象であれば、延長保証規定に則り修理を行います。不具合内容が延長保証の対象でなく、有償での部品交換が必要と判明した場合、別途ご連絡します。
- ④ 定期交換部品の交換
定期交換部品の交換が必要であると判断した場合、対象部品を新品に交換します。
- ⑤ 駆動部のグリスアップ
駆動部の内部を掃除し、適切な箇所にグリスを塗布します。
- ⑥ 最新のソフトウェアへのアップデート
ソフトウェアを最新のものに書き換えます。
※作業実施時点における最新のソフトウェアに書き換えます。
- ⑦ 実施証明書の発行
作業が適切に行われたことを記載した実施証明書を発行します。

以上
2021年2月1日作成

パワーウェア 延長保証 保証規程

FSB-007c

FSB-009b

パワーウェア延長保証（以下「本保証」といいます）は、本保証書に記載された保証対象商品（以下「本商品」といいます）につき、本保証期間中に故障その他の不具合（以下「故障等」といいます）が発生した場合、以下の条項に基づいて株式会社ATOUN（以下「当社」といいます）が無償修理・機器の交換をお約束するものです。

- 本保証期間中に、本商品の取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意事項に従った正しい使い方で本商品に故障等が生じた場合は、当社指定の窓口へ本保証書に記載の保証番号をお知らせの上、機器の修理・交換をご依頼下さい。
 - 次の場合は、本保証期間中でも無償修理・交換の対象とはなりません。ただし、お客様から修理・交換の申し出があり、修理・交換費用等の支払いについてご同意いただける場合には、有償にて修理・交換を実施できる場合がございます。
 - 本保証書のご提示がない場合。
 - 本保証書に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられたりした場合。
 - 当社または部品メーカーが取扱説明書で定める消耗品の交換である場合。
 - 本商品の本体以外に生じた故障等。
 - 移動、落下等によって生じた本商品の故障等。
 - 本保証書などに記載している消耗品及び以下の定期交換部品※を正しく取り扱い、もしくは交換していれば、防止できたと認識できる故障または損傷（緩み、歪み、変形を含みますがこれに限りません）その他不具合（以下、「故障等」とします。）※定期交換部品（使用環境・使用状態により劣化/磨耗が進行し、寿命が著しく短くなる可能性があるもの。長期間安定して使用するためには、定期的な保守による部品交換が必要になるもの。対象の定期交換部品及び寿命回数は、本製品の製品保証書に記載しています。）
 - 当社以外による改造、修理に起因した故障等。
 - 地震・噴火・津波・地殻変動・地盤沈下・風害・水害・公害・塩害・ガス害・水質異常・水圧異常、指定以外の使用電源（電圧、周波数等）・凍結・その他天災・火災・落雷・破裂・爆発に起因する事由、または外部からの物体の落下・飛来・浸入・衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由等の製品以外に起因する事由による故障等。
 - 純正部品以外の部品を使用した修理または改造等に起因する故障等。
 - 直接間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障等。
 - 本商品の取扱説明書の記載に基づかない使用または維持、管理の不備によって生じたもの。
 - 錆、カビ、ホコリ、傷等に起因するもの。
 - 動植物に起因するもの。
 - 使用者の故意・重過失、または第三者の加害行為によるもの。
 - 筐体上の消耗・摩滅・破損・変質・変形・変色・腐食・緩み・外れ・剥がれ・欠損、その他類似の事由によるもの。
 - 外圧がかかったことが原因と判断されるもの。
 - 経年劣化によるもの
 - 本商品の取扱説明書に反する設置・保管を行ったことに起因する故障等。
 - 本商品の修理に代えて代替品を提供する場合に発生する廃棄費用およびリサイクル費用。
 - メーカーリコールが告知された以降のコールの対象となる故障等。
 - 本商品の付属品類以外の商品の取付、接続またはその故障等に起因した本商品および付属品の故障等。
 - 核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下同様とします）もしくは核燃料物質によって汚染された物（原子核分裂生成物を含みます）の放射性、爆発性その他の有害な特性またはこれらの特性による事故による故障等。
 - 技術的に極めて単純なお客様のミスに起因する故障等（電源の入れ忘れ等）。
 - 製品仕様に影響のない故障等（変色・日焼け等）。
 - 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱、その他これらの暴動（群衆または多数の者の集団の行為によって、全国または一部の地域において著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態をいいます）に起因する故障等。
 - 本商品の故障等に起因して生じた身体障害（障害に起因する死亡を含みます）または本商品以外の財物の滅失、損傷もしくは汚損。
 - 本商品の故障等に起因して生じた本商品その他の財物の仕様の阻害。
 - その他前各号に準ずる場合。
3. 本保証は日本国内においてのみ有効です。
4. 本保証期間は本保証書記載の保証開始日に始まり、保証終了日の経過により満了するものとします。
5. 次の各号に定める事由に該当した場合、本保証は、自動的に終了するものとします。
- 本商品と同機種または同等品への本商品の交換、または本保証の実施に基づかないお客様のご都合による設備機器の購入等により本商品の内容に変更が生じた場合。
 - お客様が、当社所定の手続きを経ることなく本商品を第三者に譲渡した場合。③本商品が廃棄、滅失、損壊した場合。
6. 次の各号に定める事由に該当した場合には、当社は、何らの催告を要せずして本保証を終了することができます。
- お客様が、反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋・社会運動等標榜ゴロ・特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者または暴力的要求行為、法的責任を超えた不当な要求行為その他これらに準ずる行為を行う者をいいます。以下、同様とします。）である場合または反社会的勢力と関係を有している場合。
 - お客様が、この規程の定め違反した場合その他本保証を継続しがたい事情が発生した場合。
7. 当社は、この規程を変更することができます。この場合、利用者には変更後の規程が適用されます。なお、変更する場合は、当社ホームページにおいてこの規程を変更する旨および変更後の規程の内容ならびにその効力発生時期を告知します。
8. この規程に定めのない事項については、お客様および当社は、誠実に協議のうえ解決を図るものとします。
9. 本保証に関してお客様と当社との間で紛争が生じた場合は、当社本社所在地を直轄する裁判所を第一番の専属的合意管轄裁判所とします。