

メンテナンスサービス基本条件

第1条 (目的、契約の成立および適用範囲)

1. 販売店 (以下、「甲」という)は、甲の顧客(以下、「本件顧客」という)より受託した、機器の保守業務の全部を、エレクトロラックス・プロフェッショナル・ジャパン株式会社「以下、(乙)」に委託する。
2. 本契約は、乙のサービス契約見積 (以下、「見積書」という)に基づき甲が乙に発注した個別の保守業務の注文に適用され、甲から乙が注文書を受取り、乙が甲へ注文書を送付した時点で成立するものとする。なお、甲が本基本条項記載の条件と異なる条件を記載した注文書その他の書面を提出した場合であっても、本基本条件、乙から甲へ発注した見積書の契約内容によるものとする。
3. 保守業務の本件顧客名、対象装置 (以下、「本件機器」という)、保守コース、設置場所、保守料金、契約期間は、見積書に定められるものとする。

第2条 (保守業務の範囲)

本基本条件に基づく以下の保守業務は、本件機器に対して提供されるものとし、保守業務の詳細は別紙「サービス仕様書」に定める通りとする。

なお、保守業務とは「機械」を良好な状態に維持するために乙が提供する次のようなサービスをいう。

- ・修理サービス
- ・定期点検

第3条 (保守料金及び支払い)

1. 甲は、乙に対し、別途契約毎乙の (見積書及び請書) に定める保守料金を支払う。
2. 前項の支払いは、甲乙間で別途定められているサービス製品の支払い条件の定めに従って支払うものとする。
3. 本件顧客または甲の乙への要請により、乙が次条に定める除外項目に該当する作業を行った場合には、作業の都度、甲は乙に対して別途特別料金を支払う。

第4条 (除外項目)

1. 本件保守業務には、以下の事項に関する作業 (以下「契約外作業」) は含まれないものとする。
 - (1) 天災、火災、その他不測の事故によって生じた本件機器の故障又は損傷。
 - (2) 本件機器以外の機器に起因する故障又は損傷。
 - (3) 本件顧客又は甲における取り扱い上の不注意および誤用により生ずる故障及び破損。
 - (4) 乙の認定するもの以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障又は損傷。
 - (5) 乙に断わりなく本件顧客又は甲が修理又は改造した事に起因する故障又は損傷。
 - (6) その他本件顧客又は甲の原因で生じた故障又は損傷。
 - (7) 本件機器本体の交換。
 - (8) 本件機器の稼動に必要な電気工事、配線工事、配管工事、設備又は本件機器に接続される周辺機器の設置等。
 - (9) 本件機器 (ソフト・ハード) の改装、改造又は仕様変更の作業。
 - (10) 本件機器の設置場所変更による機器移動ならびに据付作業。
 - (11) 本件機器以外の周辺機器、付属品の修理、交換等の保守業務。
 - (12) 本件機器以外の清掃、整備などの一切の作業。
2. 前項に定める契約外作業に関しては、甲からの作業要請の都度、その遂行に必要な条件を甲乙間で別途書面にて合意する。
3. オプション機器・消耗品類、またサポート終了機器は本契約の対象外とする。

第5条 (保守業務に関する配慮)

1. 甲は、乙の技術員が安全に本件機器設置場所において保守業務が行えるよう、必要な注意、配慮をなすとともに、乙に協力するものとする。保守業務が甲の顧客の管理下にある場所で行われる場合、甲は甲の顧客に対して自己と同様に乙に協力させなければならない。
2. 甲は本件顧客に本件機器を取扱上の注意事項及び関連法規に従って使用させるものとする。

第6条 (通知及び報告)

1. 甲は、本件顧客より本契約に関連する保守業務の依頼その他の連絡、通知を受けた場合には、速やかに乙に連絡する。
2. 乙は、保守業務を履行したときには、保守業務完了後速やかに、本件顧客に対し直接書面での結果を報告する。

第7条 (業務の再委託)

乙は本業務の一部又は全部を乙の認定サービスパートナーに委託することができるもの

とする。

第8条 (損害賠償)

1. 乙は、本契約の有効期間中、善良なる管理者の注意義務を以て本契約の遂行にあたる。万一、乙の過失により本件機器に損害を与えた場合には、通常損害に限り、修理、交換または金銭により賠償するものとする。但し、乙は、本件機器又は本件機器に接続された周辺機器に設定されたプログラム、データの毀損、滅失に対しては賠償義務を負わないものとする。
2. 前項に規定された損害以外の損害 (特別損害、間接損害、得べかりし利益の損失等) については、乙は賠償の責めを負わないものとする。
3. 本契約上、乙が負う責任 (本条第1項に定める責任を含む。) の上限額は、契約金額相当額とする。

第9条 (免責)

天災地変、戦争行為、騒乱、暴動、事故、労働争議 (第三者、甲及び乙の従業員かを問わない) などの当事者の支配を越える不可抗力の事由により本契約の不履行または遅延が生じた場合は、各当事者はその責任を問わない。

第10条 (中途解約)

本件顧客、甲、および乙は契約期間中においても、1ヶ月前までに書面で通知することにより、本契約を解約することができる。この場合、甲から乙に対し既に支払済の保守料金については返金しないものとする。

第11条 (本契約の解除)

1. 本件顧客、甲、または乙が以下のいずれかの事由に該当するときは、甲または乙は、直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。但し、(1) に該当する場合は相当期間を定めて書面によって催告をなすものとし、当該期間を経過してもかかる事由が治癒されない場合には、直ちに本契約の全部又は一部を解除できる。
 - (1) 本契約に定める義務に違反したとき。
 - (2) 仮差押、仮処分、差押、競売、公売、租税滞納、その他これに準ずる処分を受けたとき。
 - (3) 手形又は小切手の不渡処分、銀行取引停止処分、その他重大な信用不和が生じたとき。
 - (4) 破産、民事再生、会社更生、特別清算手続き等の申し立てがあったとき。
2. 前項にしたがって乙により本契約が解除されることとなった場合には、甲は乙に発生した損害を賠償するものとする。
3. 本条第1項にしたがって本契約が解除されることとなった場合、乙は、本件機器の保守に関する契約を本件顧客と直接締結することができる。

第12条 (反社会的勢力の排除)

1. 甲および乙は、次の各号に定める事項を保証する。
 - (1) 関係者 (その役員、従業員、嘱託その他役員に準ずる者、経営・事業に実質的な影響力を有する株主を含む) が、暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業・団体、その他の反社会的勢力 (以下併せて「反社会的勢力」という。) ではなく、今後そのようなことはないこと。
 - (2) 反社会的勢力が経営に関与していないこと。
 - (3) 関係者が、反社会的勢力に、資金提供その他行為を行うことを通じて反社会的勢力の維持又は運営に協力又は関与していないこと。
 - (4) 関係者が、反社会的勢力と交流をもっていないこと。
2. 甲および乙は、自ら又は第三者を利用して、次の各号に定める行為をしてはならない。
 - (1) 詐術、暴力的行為又は脅迫的言辞を用いた行為。
 - (2) 名誉、信用等を毀損し、又は毀損するおそれのある行為。
 - (3) 業務を妨害し、又は妨害するおそれのある行為。

3. 関係者が前項に反していることが判明した場合又は反することになった場合、甲または乙は無条件無催告で本契約及び本契約に基づく個別取引を解除することができる。この場合、一切の損害賠償責任を負わない。

第13条 (秘密保持)

甲及び乙は、本契約に関連して知りえた相手方の秘密情報を本契約に基づく義務の履行のためにのみ使用するものとし、第三者に開示してはならないものとする。

第14条 (本契約の譲渡)

甲は、本契約に基づく権利及び義務の一部又は全部を、乙の書面による事前承諾を得ることなく、第三者に譲渡し又は承継させてはならない。

第15条 (本メンテナンス基本条件の変更)

本メンテナンス基本条件に基づく保守サービスの提供が困難になる事由が発生した場合、乙は本メンテナンス基本条件の条項及び関連する保守料金等を変更することができる。この場合、変更の1ヶ月前までに文書によって甲に通知するものとする。

第16条 (疑義の解釈)

本契約書に定めなき事項、あるいは本契約書の記載事項に疑義が生じた場合、甲乙双方が誠意をもって協議し解決するものとします。

第17条 (管轄裁判所)

本契約に関する紛争は、被告の当社所在地を管轄する地方裁判書を第一審の専属的管轄権裁判所とする。

(以上)

(別紙)サービス仕様書

サービス仕様書（以下、「本仕様書」という）は、保守業務の内容とサービス範囲について記述したものである。

1. 保守業務の構成

保守業務は、本仕様書2-1.Excellence（エクセレンス）、2-2.Premium（プレミアム）、2-3.Performance（パフォーマンス）、2-4.ExtendedWarranty/延長保証（エクステンデッドワランティ）という、4種類の保守業務メニューで構成されるものである。すべての保守業務の共通事項として、故障発生時に本件顧客又は甲の要請により乙は電話/Eメールなどを用いて初期診断を実施する。設置場所が同じ機器については、全部の機器につき同メニューにする場合に限り保守業務の契約ができるものとする。

2. 保守業務内容

2-1. Excellence（エクセレンス）

1) 修理サービス

- a) 修理作業時間は原則として9時から17時30分までとし、当該日の17時30分までに作業が終了しない場合には、翌営業日以降に作業を継続する。
- b) 修理作業に必要な機材及び部品が乙において在庫されていない場合は、乙は、これらを調達するまで修理作業を中断し、入手時に再度開始する。
- c) 乙は、品質不良等により部品交換が必要であると判断する場合は当該部品を品質の保証された部品と無償で交換する。

2) 定期点検

- a) 所定の点検項目に従い、本件機器の点検、調整などを行う。点検回数については別途個別契約で定めるものとする。
 - b) 乙の判断により、必要に応じ、部品の交換を行う。
 - c) 実施時期は、双方協議により定める。
- 3) 本メニューについては対象機器購入後の1年間の保証期間終了時のみ委託できるものとする。

2-2. Premium（プレミアム）

1) 修理サービス

- a) 修理作業時間は原則として9時から17時30分までとし、当該日の17時30分までに作業が終了しない場合には、翌営業日以降に作業を継続する。
- b) 修理作業に必要な機材及び部品が乙において在庫されていない場合は、乙は、これらを調達するまで修理作業を中断し、入手時に再度開始する。
- c) 乙は、品質不良等により部品交換が必要であると判断する場合は、本件顧客の依頼に基づき当該部品を品質の保証された部品と有償で交換する。

2) 定期点検

- a) 所定の点検項目に従い、本件機器の点検、調整などを行う。点検回数については別途個別契約で定めるものとする。
- b) 乙の判断により、必要に応じ、部品の交換を行うが、部品代は有償とする。
- c) 実施時期は、双方協議により定める。

2-3. Performance（パフォーマンス）

1) 定期点検

- a) 所定の点検項目に従い、本件機器の点検、及び調整などを行う。点検回数については別途個別契約で定めるものとする。
- b) 乙の判断により、必要に応じ、部品の交換を行うが、部品代および部品交換にかかる作業費は有償とする。
- c) 実施時期は、双方協議により定める。

2-4. ExtendedWarranty/延長保証（エクステンデッドワランティ）

1) 修理サービス

- a) 修理作業時間は原則として9時から17時30分までとし、当該日の17時30分までに作業が終了しない場合には、翌営業日以降に作業を継続する。
- b) 修理作業に必要な機材及び部品が乙において在庫されていない場合は、乙は、これらを調達するまで修理作業を中断し、入手時に再度開始する。
- c) 乙は、品質不良等により部品交換が必要であると判断する場合は当該部品を品質の保証された部品と無償で交換する。

質の保証された部品と無償で交換する。

2) 定期点検

- a) 点検有無および回数については別途個別契約で定めるものとする。
 - b) 所定の点検項目に従い、本件機器の点検、及び調整などを行う。
 - c) 乙の判断により、必要に応じ、部品の交換を行う。
 - d) 実施時期は、双方協議により定める。
- 3) 本サービスは対象機器の購入時のみ委託できるものとする。