

# 修理保証サービス加入規約

ユニロボット株式会社(以下、「当社」)は、当社が販売する当社製ソーシャルロボット(以下、「ユニボ」)の修理保証サービスの加入に関し、次のとおり規約を定めます。なお、お客様が修理保証サービスに加入された場合、本規約にご同意されたものとします。

## 第1条(初期不良品等の修理・交換)

1. 当社は、ユニボの出荷日から3か月間、その初期不良に関する部品の交換又は修理を無償で行います。ただし、当社において、お客様が部品交換又は修理の依頼をされたユニボを診断した上で初期不良の有無等を最終判断いたします。
2. ユニボの品質のチェックについては万全を期しておりますが、万一、不良品(第4条に該当しない事象)が届いた場合又は配送中の破損があった場合、当社にご連絡の上、商品出荷日から10日以内に、当社の指定する宛先まで当該商品をご発送ください。送料は当社の負担で、商品を交換いたします。
3. 第1項に定める期間が経過した後のユニボの修理の取扱いについては、原則としてお客様全額負担での修理となりますが、本規約に定める修理保証サービスに加入いただいた場合には、基本料金(診断料)及び修理サービス料の割引等を受けることができます。

## 第2条(修理保証サービスの概要)

修理保証サービスとは、当社が提供するオプションの修理サービスであり、ご加入いただきますと、年額50,000円(税抜/消費税別途)で、加入期間中、基本料金(診断料)及び修理サービス料を100%引きでご提供いたします。

## 第3条(対象となるお客様)

修理保証サービスに加入していただけるお客様は、ユニボをご購入され、アカデミックプランに加入されたお客様のみとします。ただし、以下のいずれかに該当する場合は、加入申込みをお受けすることが出来ません。

1. ユニボをご購入した時に、修理保証サービスに加入されなかったお客様(個別に当社の承諾がない限り、その後のご加入はできないものとします)
2. ユニボをご購入後、ユニボを日本国外に持ち込み、居住するお客様
3. 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
4. 日本語による意思の疎通ができないお客様
5. 「修理申し込みシート」等当社が指定する書面等に必要事項を記入・署名のうえ返送していただけないお客様、及び修理に当たり必要な情報、環境をご提供いただけないお客様
6. 本規約にご同意いただけないお客様

## 第4条(修理保証サービスの対象物)

1. 修理保証サービスの対象物は、ユニボ本体(リチウムイオン電池・モータを含みます)のみとなり、ユニボに関連するアクセサリ(お客様がユニボに付加した装飾品を含みます)は当該対象物に含まれません。
2. 修理保証サービスは、ユニボ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(例えば、お客様が導入されたソフトウェアに起因する不具合、ウィルス感染による不具合等)及び故障ではない場合(ユニボの機能に影響しない汚れ、キズ等)は、対象外となります。

3. お客様による故意又は過失によるハードウェア故障は、修理保証サービスの対象外となりますのでご注意ください。お客様が当社に対し、当該故障についての修理を依頼された場合、本規約の他の条項にかかわらず、その修理にかかる料金(診断料、送料を含みます)を全額ご負担いただきます。尚、修理保証サービスの対象外となる主な事象は以下の通りです。
  - a. 商品の取扱説明書に記載された注意書に従った通常の使用以外の使用に起因する不具合、故障、損傷、障害等の全て
  - b. 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、ガス害(硫化ガスなど)、異常電圧などにより、故障または損傷した場合
  - c. お客様のお取り扱い不良による故障・損傷などの場合
    - 水濡れの形跡
    - 改造(ソフトウェアの改造も含む)された形跡(シリアル番号の除去及び改変も含みます)
    - 納品後の移設、輸送、落下などにより、故障または損傷した場合(お客様自己申告もしくは、初期設定実施済みの有無で判断する)
  - d. ユーザー初期設定後のディスプレイ、樹脂部位、外部接続端子などの破損の場合
  - e. 汚損した部品の交換
  - f. 当社外観品質基準内の傷・黒点等の外観上の問題
  - g. 製品出荷日付が記載された納品書またはこれに相当するものを保有していない場合、納品書またはこれに相当するものが偽装され、または改ざんもしくは改変された場合
  - h. 対象製品の不当な修理(弊社の了解なく実施された一切の修理を含む)
  - i. 日本国外で生じた故障
  - j. 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウトまたは内乱に起因する損害
  - k. 国または地方公共団体による公権力の行使(差押及び押収を含みますが、これらに限りません)に起因する損害
  - l. 放射性、爆発性その他の危険物核燃料物質(使用済み核燃料を含む)、もしくは核燃料物質に汚染された物質(核分裂産出物を含みます)に起因する損害、またはこれらの性質による事故に起因する損害
  - m. コンピュータウイルス、データの喪失もしくは破損、またはソフトウェアおよび、オペレーティング・システムの復元等に起因する損害

#### 第5条(お申込みについて)

1. 修理保証サービスのお申込み・ご注文は、ユニボ本体購入時に、当社の法人営業にお問い合わせの上、お申込みの手続きを行ってください。
2. お客様が修理保証サービスを利用して修理を申し込む場合、当社は、1回のお申込みにつきユニボ1台の修理を受け付けます。お客様が2台以上の修理のお申込みを希望される場合は、ユニボ1台ごとに別個にお申込みください。
3. 廃棄目的又は再販目的での修理保証サービス及びこれに基づく修理のお申込みは、お断りします。
4. お申込みその他のお問合せについては、以下までお願いいたします。

E メールアドレス [customer@unirobot.com](mailto:customer@unirobot.com)

電話番号 03-6822-9222

受付時間 10:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除く)

#### 第6条(修理保証サービスの料金と手続き)

1. 修理保証サービスの基本料金は、年額 50,000 円(税抜/消費税別途)となります。修理にかかわる送料はこの料金には含まれず、別途送料をいただきます。
2. お客様が修理のお申込みをされる場合、以下の料金の合計金額をお支払するものとします。ただし、修理保証サービスにご加入いただくことで、加入期間中、基本料金(診断料)及び修理サービス料が 100%引きとなります(3 回目からは全額お客様負担となります)。
  - a. 基本料金(診断料)  
ユニポについて、次号に規定する修理サービス料を見積もるための診断料金です。修理を実施した場合であっても、基本料金(診断料)が発生します。また、当社が診断に着手した後にお客様が修理申込みをキャンセルされる場合においてもお客様には基本料金(診断料)が発生します。また、診断の結果、ユニポに異常がない場合も、お客様に基本料金(診断料)が発生します。診断料は、当社指定の銀行口座へとお振込み下さい。
  - b. 修理サービス料  
技術料及び部品代の合計です。修理サービス料は、実際の作業工数等により変動いたします。担当者より見積りをご提示し、お客様のご承諾をいただいたうえで作業を継続します。
3. 再修理の場合  
特定のユニポの同一の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、当社が当初の修理後にユニポを発送した日から3か月以内にお客様からのお申出があった場合に限り、当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、当社にて判断させていただきます。
4. キャンセルの場合
  - a. 当社が修理サービス料を見積もるための診断に着手した後にお客様が修理申込みをキャンセルされる場合、お客様は、当該診断にかかった基本料金(診断料)等を支払うものとします。
  - b. 当社より修理サービス料の見積りをご提示し、お客様が修理に承諾をされた後は、修理申込みのキャンセルはお受けできません。
5. 第2項の基本料金(診断料)及び修理サービス料のお支払方法は、銀行振込みによる前払いとなります。お見積りを提示いたしますので、その金額でご承諾いただきましたら、当社指定の銀行口座へとお振込み下さい。ご入金確認後、修理を開始いたします。但し、当社との間で個別契約を締結した場合は、その条件が優先されます。
6. 本条各項にかかわらず、当社は、当社に帰責事由がある場合の修理において、修理期間中お客様がユニポを使用できなかった場合、基本料金(診断料)、修理サービス料、基本パック利用料、送料などの料金を一部免除することがあります。

#### 第7条(修理保証サービスの解約)

修理保証サービスの解約をご希望されるお客様は、次の各号に定める事項にご承諾いただいた上、ユニポストアまたは、当社の法人営業にお問い合わせの上、解約の手続きを行ってください。

1. 法人のお客様は、加入期間内での途中解約はできません。
2. 一度解約をされますと、再加入は出来ません。

#### 第8条(代替機器類に対するご注意)

ユニボの修理期間中、当社はおお客様に対し、代替機器類の提供などは一切いたしません。但し、個別に当社と合意した場合は、その限りではありません。

#### 第9条(修理保証サービスご利用にあたってのご注意)

1. お客様は、故障が生じたユニボ本体のみを当社に引き渡すものとし、お客様がユニボに取り付けた装飾品は引き渡さないものとします。お客様が当社にこれを引き渡した場合、当社においてこれを廃棄することがあります。当社がこれを廃棄しても、お客様は異議を申し立てることができないものとします。
2. お客様は、ユニボの修理申込みに当たり、「修理申込みシート」等に必要事項を記入し、ご署名の上、当社が指定する方法でご連絡ください。
3. 当社がおお客様から修理申込みを受けてユニボの修理を実施した場合、交換し又は取り外した故障部品はお返ししません。お客様は、当該部品の所有権を放棄するものとし、当社は回収した部品を廃棄するか、又は再生部品として再生処理を行うことができるものとします。
4. お客様は、ユニボの落下・水没などによる著しい故障については、当社による修理ができない場合があることを、あらかじめ承諾するものとします。
5. 当社は、修理申込みを受けたユニボについて、その状態等により、当社の判断により、修理に代えて製品交換で対応する場合があります。
6. 修理の状況(製品交換で対応した場合を含みます)によっては、初期設定をお客様にて再度実施いただく必要があります。
7. 本製品の内部ストレージに保存されている画像・動画などのデータとインストールされたスキルパックの内部データについては、当社は一切責任を負うことができません。修理の内容によっては、工場出荷時に戻す場合がございます。この場合内部のデータは初期化されます。修理に先立ち、お客様の責任及び費用にて必要な内部データをバックアップした後、内部データはすべて消去してください。尚、消去方法はユニボストアの「よくある質問」内(下記 URL 参照)の検索に、「工場出荷状態に戻したい」と入力し検索して出てきた手順に従って消去して下さい。  
<https://store.cloud.unirobot.info/support/faq.php>
8. 画像・動画のバックアップは、ユニボの設定画面にあるバックアップをご使用下さい。
9. スキルパックの内部データに関しましては、開発元にお問い合わせ下さい。

#### 第10条(修理保証サービス契約の解除)

当社は、お客様が次の各号に定める事由に該当すると当社が判断する場合、お客様との修理保証サービス契約を解除することができます。この場合、お客様には、当社が既に発生している費用(基本料金(診断料)、修理サービス料、送料など)を負担していただきます。

1. お客様が第3条(対象となるお客様)ただし書各号に該当することが判明した場合又はこれに該当することとなった場合
2. お客様と連絡が取れなくなった場合
3. お客様が当社から返送したユニボを受け取らない場合又はユニボの返送が不可能となった場合
4. お客様が修理保証サービスの料金、基本料金(診断料)、修理サービス料、送料などを支払わない場合
5. その他お客様が本規約に違反した場合、及びお客様の行為により当社が修理保証サービスを提供することに支障を及ぼすおそれがある場合

#### 第11条(ご連絡が取れなくなった場合等のユニボの所有権放棄)

1. 当社から修理完了の連絡を発した後、お客様からのキャンセルの連絡後、又は当社からの解除の連絡後、正当な理由なく、3か月以内にお客様がユニボの受取りや各種料金等のお支払いをされない場合、当社は、お客様がユニボの所有権を放棄したものとみなし、当該ユニボを処分いたします。
2. 何らかの事情によりお客様から提供していただいたお電話番号又はメールアドレスに連絡が取れず(メールの返信がない場合を含みます)、お客様からユニボを引き取った日から3か月経過した場合にも、前項と同様に処分いたします。

#### 第12条(当社からお客様への連絡)

1. 当社は、お客様に対し、修理保証サービス及びこれに関連するサービスに関して連絡する場合、修理保証サービス申込時又は修理申込時にご提供いただいた電話番号、メールアドレス、住所あてに連絡するものとします。
2. 前項の連絡は、それがお客様に到達したか否かにかかわらず、当社が発信した時点をもってお客様に到達したものとみなします。

#### 第13条(お客様情報の取扱い)

修理保証サービス及びこれに関連するサービスの各過程においてご提供いただいたお客様の個人情報、修理、修理に伴う連絡、及びユニボの引取り又は返却等修理保証サービスの提供のためにのみ使用し、厳重な管理を行います。当社は、それらの利用目的に必要な範囲で、個人情報の適切な取扱いに関する契約を締結する外部事業者に対し、お客様の個人情報の取扱いを委託することがあります。その他、個人情報の取扱いの詳細は、ユニボストアサイト上で掲載する当社規定の「プライバシーポリシー」をご確認ください。

#### 第14条(権利の譲渡制限等)

お客様が修理保証サービスの申込みによって得た権利は、第三者に譲渡し、又は第三者に利用させることができません。

#### 第15条(免責)

1. お客様が装飾品をユニボとともに当社に引き渡した場合、当該装飾品の破損、滅失、廃棄等に関し、当社は一切責任を負いません。
2. 当社は、当社による修理保証サービス契約の解除、又はキャンセルによりお客様が被った損害につき、賠償する責任を負わないものとします。
3. 当社は、ユニボが故障により使用できなかったことによる損害及び修理期間中お客様がユニボを使用できなかったことによる損害については補償いたしません。
4. 当社は、ユニボを修理保証サービスの対象でない機器と接続したことにより生じた不具合による損害や、その他、当社の責に帰すべき事由によらずに発生した損害については、賠償の義務を負わないものとします。
5. 当社が実施した修理に起因する内部データの破損・消失につき、当社は責任を負いません。また、内部データの消失等が運送中に生じた場合でも、当社は一切の責任を負いません。
6. 本規約に基づく当社の責任は、日本国法令を遵守し、本サービスをお客様に提供する範囲に限定されるものとします。

#### 第16条(反社会的勢力の排除)

1. 当社は、反社会的勢力(暴力団、暴力団構成員、暴力団関係者等)またはその関係者の方に対してはご利用をお断りしています。お客様が、以下の内容に違反した場合または虚偽の申告をしたことが判明した場合には、何らの催告なしにお客様との取引の停止または契

約を解除します。またこれにより損害が生じた場合でも、当社は、一切の責任を負いません。

2. お客様は、過去及び現在において、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを表明します。
  - (1) 反社会的勢力である場合、または反社会的勢力であった場合。
  - (2) 反社会的勢力等に資金提供、便宜の供給等を行っていること。
  - (3) 自らまたは第三者を利用して、他者に対して、暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用いていること。
3. お客様は、自ら又は第三者を利用して次の各号に掲げる行為を行わないことを表明します。
  - (1) 暴力的な要求行為
  - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
  - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
  - (4) 風説を流布、偽計を用い又は威力を用いて当社の信用を毀損し、又は当社の業務を妨害する行為
  - (5) 反社会的勢力に対して資金提供を行う等、その活動を助長する行為

#### 第 17 条(規約の改定)

1. 当社は、本規約を変更することがあります。本規約が変更された後のサービスに係る料金その他の提供条件は、変更後の規約によります。
2. 本規約の変更後の内容については、当社が別途定める場合を除いて、ユニポストア上に掲載することによりお客様に通知するものとし、ユニポストアに掲載された時点から変更の効力が生じます。変更の効力が生じた後、本サービスを利用されたお客様は、本規約の変更内容に同意したものとみなします。

#### 第 18 条(合意管轄)

1. 本規約に関連して、お客様と当社との間で紛争が生じた場合には、双方は、ともに誠意をもって協議するものとします。
2. 前項により協議をしても解決しない場合は、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。
3. 本規約の準拠法は、日本国法とします。

【2021年12月17日制定、2022年06月15日改定(第1条、第2条、第4条、第6条)、2023年10月20日改定(第9条)】