

パワーコンディショナ 有償修理規約

本規約は、新電元工業株式会社（以下、「当社」という）製パワーコンディショナの製品保証および延長保証の終了後であるか、もしくは故障内容が保証対象の範囲外である場合であって、お客様（本規約1. 契約の成立・契約当事者にて定める）が有償修理を当社に発注される場合に適用される基本条件を定めたものです。

当社は本規約に従ってお客様に修理サービス（以下、「本サービス」という）を提供させていただきますので、あらかじめ本規約に同意をいただいた上で発注くださいますようお願いいたします。なお、お客様の当該発注については、本規約に同意をしたものとみなします。

1. 契約の成立・契約当事者

本サービスに関する契約は、当社と修理発注書（図番：SK-170059）に記載の発注者（本規約において、「発注者」もしくは「お客様」という）との間に結ばれるものとします。お客様が修理を希望になる修理発注品について、修理発注書にて本サービスを発注になり、当社において必要事項および本サービス提供の可否等を確認の後、当社がお客様の発注を承諾することをもって成立するものとします。

なお、本サービスの契約成立後にお客様の都合によりキャンセルされる場合、キャンセル料（本規約10. 修理料金にて定める）が発生します。

また、当社は本規約のほか、お客様の発注の内容、時期、方法、提供された情報、過去の契約履行状況等、その他事情によっては本サービスを提供できない場合があります、当社の任意の判断で契約をお断りすることがありますので、ご了承ください。

2. 修理について

(1) 修理で交換された部品等は、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により利用または廃棄等を行いますので、あらかじめご了承ください。

(2) 製品の安全や機能を確保するために、最低限必要な箇所については、修理発注内容に関わらず、当社の判断で修理する場合があります。

(3) 修理の都合により、再生部品や改良部品を使用する場合があります。

(4) 修理の方法により、製品を交換、あるいは製造番号を変更する場合があります。

(5) 修理の際、お客様にて蓄積されたデータおよび設定された値は当社にて初期化いたします。

なお、製品の故障、修理により本体内のデータの破壊または消失が発生した場合、原因や損害の内容・程度に関わらず、当社は一切責任を負いません。

(6) 当社の品質基準を上回る修理は受付けておりません。

(7) 修理・解析結果に対する質問は受付けておりません。

(8) 「有償修理規約」は、当社ホームページで確認いただけます。

(9) 輸送中に発生した事故に関して当社は一切の責任を負いません。

(10) 腐食環境地域設置品や全損製品（水没・雷等による故障）については、本サービスの提供をお断りさせていただきます場合があります。

3. 修理業務委託

- (1) 当社は、本サービス全般を新電元スリーイー株式会社に委託しています。
- (2) 修理または代替品交換の実施および維持に係る作業の一部およびすべてにおいて協力会社に再委託する場合があります。

4. 修理サービス内容

対応内容としては以下の(1)から(4)よりお選びいただけます。

- (1) センドバック修理：修理発注品をお預かりし、当社にて修理を実施して返却
※修理期間中の代替品の貸出しは行っておりません
- (2) 代品修理対応：当社にてリフレッシュ（主要部品を交換）した再生品（以下、「リフレッシュ代替品」という）もしくは代替用として準備した新品（以下、「新品代替品」という）との交換のうち当社の指定した方法
※お客様にて製品に改造を加えている場合は、(1)項「センドバック修理」での対応となります
※当社から代替品を発送した時点で修理発注品（取り外した製品）の所有権は当社に帰属となります
- (3) 現地作業修理：部品交換等、現地での修理が可能な場合に限り現地にて修理を行う
- (4) 解析：お客様よりお預かりした修理発注品の解析を行う

5. 修理期間

- (1) センドバック修理：当社へ到着後 30 日程度（営業日）
- (2) 代品修理対応：5 日～10 日程度（営業日）
※修理中の予期せぬ事態または特殊な製品等で代替品の在庫がない場合は通常より多く時間を要することがありますので、あらかじめご了承ください
- (3) 現地作業修理：当社とお客様にて日程調整
- (4) 解析：当社へ到着後 15 日程度（営業日）

6. 解析報告

解析報告としては以下(1)から(3)よりお選びいただけます。

- (1) 解析報告なし
- (2) 標準解析報告：A4 サイズの当社指定様式にて故障箇所の報告
- (3) 写真付き報告：標準解析報告＋故障箇所の写真
※(2), (3)は別途費用をいただきます
※解析報告は故障箇所の報告であり、故障に至った要因を特定するものではありません
※見積り取り交わし後の変更は受付できません

7. 修理品・リフレッシュ代替品・新品代替品の保証期間

- (1) 修理品またはリフレッシュ代替品の保証期間：当社出荷日から 90 日間

(2) 新品代替品の保証期間：当社出荷日から1年間

8. 修理品・リフレッシュ代替品・新品代替品の保証内容

保証期間内に故障が発生し、故障箇所が当社で修理を実施した基板もしくは部品であった場合、無償にて再修理あるいは再度代替品の提供のみを行います。

9. 修理・解析品の保管期間

お客様の都合による場合、またはお客様申告情報（住所、氏名、電話番号等）の記載不備が原因で当社からの連絡や返却ができない場合、修理・解析完了後から1年経過後、当社にてお預かりした修理発注品を処分します。

10. 修理料金

本サービスに関わる料金（修理料金、キャンセル料金、その他の費用を含む）は当社規定料金表（図番：SK-170058）を適用します。

なお、以下(1)~(9)に該当する費用が発生する場合は解析結果や現地作業の結果に関わらず別途請求となります。

※見積り取り交わし後でも別途費用が発生した場合見積りの修正や追加が必要となることがあります。

※保証内のお客様でも修理受付時に保証書の提示がなかった場合、後日提示いただいても修理費用の払い戻しはできません。

(1) 離島または離島に準ずる遠隔地への現地移動費用および輸送費用

(2) 現地作業時に特殊対応・特殊作業にかかる費用（重機の使用、足場設置の費用等）

(3) お客様起因（直前の日程変更、申告内容の不備等）による現地作業の中止に関わる費用

(4) 土日祝祭日および休業日に作業実施を指定される場合の費用

(5) 営業時間（午前9時～午後5時）外に作業実施を指定される場合の費用

(6) 現地作業時に申告内容が確認出来ない場合または当該品の故障が判明せず修理等を実施できなかった場合に発生した費用（現地派遣費用、製品・部品の輸送費用等）

(7) お預かりした修理発注品について申告内容の故障の現象が確認出来ない場合の解析費用・検査費用・輸送費用

※代品修理対応の場合：見積り時の代品価格を請求いたします

(8) 代替品と入替後に返却いただいた修理発注品が改造製品・全損製品（水没・雷等による故障品等）のため修理できない製品と当社が判断した場合の追加費用

(9) 修理発注品の返送について当社の規定する方法以外で返送される場合の輸送費用

(10) 現地作業を実施した結果、現象の改善が見られない場合でも発注（修理）費用を請求いたします

11. 製品交換作業について

※新品代替品については、交換作業の提供はございません。

(1) 当社へ製品交換作業を発注される場合は、有料とし次のとおりとします。

a. 機器型名（例：オプション型名）によっては在庫状況により発注をお受け出来ない場合があります。

b. 重機の使用や足場の設置等が必要な特殊作業の場合、発注をお受け出来ないことがあります。

- c. 作業を実施する対象発電所は当社単独での入出自由な環境（例：ダイヤル式鍵等）を基本としております。
 - d. その他追加料金が発生する場合は、10. 修理料金に準じます。
- (2) お客様にて製品交換作業を実施される場合は次のとおりとします。
お送りする修理品は工場出荷時の初期値です。必要に応じて通信設定および整定値等は交換前の機器の値をお控えの上、交換後にお客様にて再設定をお願いします。

12. 製品の受渡しについて

次のとおりとします。製品の輸送は混載便での車上渡しです。受け取り後、すぐに開梱し製品の状態を確認ください。製品の破損を確認した際はその場で輸送業者へ申告ください。申告がない場合、一切の責任を負いません。

13. 製品の返却について

- (1) 当社指定の返送方法にて修理発注品を返却ください。
なお、当社指定の返送方法以外での返却の場合、発生した輸送費はお客様負担です。
- (2) 代替品到着後、1ヶ月以内に修理発注品を当社へ返却ください。
なお、返却いただけない場合は、別途追加費用の請求および以降の修理サービスが利用いただけなくなることがあります。

14. 現地作業の中断および停止

当社は、以下に該当する場合お客様へ通知し、現地作業を中断または停止する場合があります。また、発生した費用を請求することがあります。

- (1) お客様より申告いただいた現地情報と実際の発電所の環境が異なり、作業が困難と判断した場合
- (2) 発電所またはそこへの搬入経路において、障害物（雑草の繁茂, 積雪, 冠水含む）等を撤去しないと作業が困難と判断した場合
- (3) その他、危険なため作業が困難と当社が判断した場合
- (4) 作業当日が降雨・降雪・強風（予想含む）の場合

15. 損害賠償

当社が本サービスの提供について負う責任は、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様の修理発注品または交換品の故障等により修理発注品を使用できなかったことによる損害については、法的に定める場合を除き、一切の責任を負いません。

また、本サービス利用に際して当社の故意または重大な過失により損害を与えた場合の損害賠償は当社より提供しているサービス料金を上限とします。

16. 秘密保持, 個人情報（収集データ含む）の使用・開示・訂正

- (1) 当社は、契約に際し知り得た秘密もしくは非公開である旨の表示がなされた情報に関して、当社および委託先（権利許諾先含む）以外に漏洩または開示してはならないこととします。但し、次の各

号に該当する情報に関しては秘密保持義務の範疇外とします。

- a. 開示または情報提供時において既に公知の情報および開示もしくは提供後に当社の違反行為の責によらず公示となった情報。開示前に既に当社が保有していた情報、当社が第三者から秘密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。当社が契約者の秘密情報に依存することなく他の研究開発活動で独自に得た情報。
 - b. 法律上正当な権限を有する機関からの請求によるもの。
- (2) 当社は、提供いただいた個人情報および本サービスにて収集したデータを適切に保管・使用または処理しますが、以下の場合に限りお客様の個人情報（収集データ）を提供および使用します。
- また、お客様から提供いただいた個人情報について、お客様が確認、訂正、消去を希望される場合、合理的な範囲で迅速に対応します。
- a. 本サービスに必要な協力会社（修理委託会社、決済代行会社等）に対し個人情報を提供します。
なお、当社と協力会社は個人情報の取扱いに関し、本規約同等の契約を結ぶものとします。
 - b. 当社サービスおよび当社製品の各種お知らせ・案内等で個人情報を使用します。
 - c. 当社サービスおよび当社製品の改善および機能向上の目的で本サービスにて収集したデータを使用します。
 - d. 当社および発注者は、本サービスの実施にあたり、平成 15 年 5 月 30 日法律第 57 号個人情報の保護に関する法律に従い適切に管理します。

17. 反社会的勢力の排除

- (1) 発注者は自己、自社、自社の関連会社（自社の議決権株の半数を有する親会社、および自社が議決権の半数を有する子会社または資本関係がある関連会社）等の役員が、現在および将来にわたって暴力団、暴力団員、暴力団員であったもの、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または特殊知的暴力集団、その他これらに準じる者および団体（以下暴力団と略）のいずれかにも該当しないことおよび次のいずれかにも該当しないことを表明し保証すること。
 - a. 暴力団等が経営を支配しているまたは関与していると認められる関係を有すること
 - b. 自社等もしくは第三者の不当利益を得る目的を問わず不当に暴力団を利用すること
 - c. 暴力団等に資金等を提供、または便宜を供与する等の関与を有すること
 - d. 自社および関連会社の役員および経営に関与している者が暴力団等との社会的に非難される関係を有すること
- (2) 当社は、発注者が前項の規定に違反した場合、契約者に何らかの催告および通告なくして本サービスの一部もしくは全部を解除することができるものとします。
- (3) 発注者が第 1 項の規定に反した場合、発注者は当社に対し負担する一切の金銭責務に関して直ちに責務を弁済しなければならないものとします。
- (4) 発注者が上記第 1 項および第 2 項により契約を解除された時に当社が損害を被った際には、当社は発注者に対して損害賠償請求をできるものとします。

18. 不当要求行為・カスタマーハラスメントへの対応

故障や修理に関する問い合わせをいただく際に、お客様の要望を実現するための手段として、以下のいずれかに該当する社会通念上相当な範囲を超える行為・不当要求行為があったと当社が判断した場合、何らかの催告および通告なくして本サービスの一部もしくは全部を解除することができる

ものとし、更に、当社が悪質と判断した場合には、法的手段を含め、適切な対処をとるものとします。

(1) 法的責務を超えた要求

- a. 威迫・脅迫・威嚇的言動、または暴力的行為
- b. 風説を流布し偽計、威力を用いて当社の信用を毀損または当社の業務を妨害する行為
- c. 侮辱、人格を否定する発言
- d. プライバシー侵害行為
- e. 保証の範囲を超えた無償修理の要求、他社製品の要求等、過剰なサービス提供の要求
- f. 合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- g. SNS やインターネット上での誹謗中傷行為
- h. その他前各号に準ずる行為

19. 準拠法

本規約に基づく契約の成立、履行および解釈は日本国法に準拠するものとします。

20. 所轄裁判所（合意管轄）

本規約に基づく契約に起因または関連する当社と発注者との間の紛争については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

21. 協議

本規約の定めがない事項や本サービス履行に関して疑義を生じた場合には、発注者および当社は誠意を持って協議し円満解決を図るものとします。

22. 免責

本サービスに関し、以下の(1)～(7)の事由は、当社の責に帰すべからざる事由（但し、これらに限られない）であり、当社は、当該事由に起因して契約者に生じた損害についてはいかなる法律上の義務も負わないものとします。

- (1) お客様環境（当社製品仕様外の設置環境含む）およびお客様が管理する設備に起因するトラブル
- (2) 機器やシステムを第三者が故意に破壊等したことに起因するトラブル
- (3) お客様が本規約を遵守しないことに起因するトラブル
- (4) 正常ではない使用方法（取扱説明書、仕様書、本体表示等の注意書きに従わない使用状態）に起因するトラブル
- (5) お客様が本サービスを利用することにより第三者との間で生じたトラブル
- (6) 自然災害や天災地変で生じたトラブル
- (7) 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・疫病・伝染病・その他外来からの事由で生じたトラブル

【修理契約締結者】

〒351-8503 埼玉県朝霞市幸町3-14-1

新電元工業株式会社

パワーコンディショナお客様相談窓口

TEL : 0120-055-595 FAX : 048-483-4226

E-mail : pcs_call11@shindengen.co.jp

受付時間 : 9 : 00 ~ 12 : 00 および 13 : 00 ~ 17 : 00

(土、日、祝祭日および当社休業日を除く)

【修理サービス提供者】

〒357-0013 埼玉県飯能市芦荻場3-1

新電元スリーイー株式会社