

2022年11月1日



保守サービス約款

保守サービス規定

目次

I. 総則	2
II. 保守サービス	2
III. 保守サービスの期間および適用等	2
IV. 責任の範囲	4
V. 免責事項	4
VI. 機密保持	4
VII. 復旧の依頼	5
VIII. 過怠約款	5
IX. 管轄裁判所	5
X. 協議事項	5

I. 総則

本約款及び保守サービス規定（以下、「本規定」といいます）はティンバー農園ブランド運営会社の株式会社ティンバーテック（以下、「当社」といいます）が、お客様へ販売したティンバー農園ブランドの製品（以下、「対象製品」といいます）に対して、お客様に提供する保守サービスに関する内容や条件を定めるものです。

お客様の当社への保守サービスの注文発注をもって、お客様は本保守サービスの内容に同意されたものとみなします。

II. 保守サービス

当社は本規定に基づきお客様に保守サービスを提供します。

- イ) 保守サービスは、日本国内に設置されたお客様の対象製品のみを対象とし、また本保守サービスの提供区域は日本国内に限定されるものとします。
- ロ) 当社は、いつでも当社の裁量にて予告なく適宜本規定の内容を変更し、かかる変更が既存または将来のお客様に適用される時期を決定することができます。
- ハ) 当社は、本規定の内容を変更した場合、当社ホームページまたはそれに準ずる告知方法にて告知いたします。
- ニ) 当社は、保守サービスの提供にあたって必要となる業務のすべてまたは一部を当社の判断で第三者へ委託出来るものとします。

III. 保守サービスの期間および適用等

当社は、出荷日から最大5年間を上限として保守サービスを提供します。

- イ) 保守サービスの契約は製品販売時に1年単位で最大5年間を上限として締結できます。
- ロ) 本保守サービスへの加入は原則製品購入時のみとし、契約期間におけるすべての対価の支払いをもって本保守サービス契約を有効とします。
- ハ) 保守サービスは契約内容更新、再契約や延長はできません。
- ニ) お客様は本保守サービスが適用される製品の取り扱いに善管注意義務および忠実義務を負います。
- ホ) 当社は、保守サービス期間中に、お客様による瑕疵がなく、別途定める使用上の注意等に配慮し運用された対象製品が故障した場合に限り、次の規定に従い、対象製品の修理または復旧を行います。

- (ア) 1年間に2回まで無償修理または代替品による修理
- (イ) 1年間で3回目以降の修理または代替品による修理については、お客様は免責として復旧に要する費用の50%を負担します
- (ウ) 落雷故障(※1)の場合は1年1回まで無償修理または代替品の提供
- (エ) 代替品による修理を行う場合、代替品の価値が当該製品の価値を上回る場合、その額を免責とします。
- (オ) 保守サービスの適用範囲は本体、開閉モータ、各種センサとします
- (カ) 各種センサの内、温度湿度気圧センサ、簡易電導度センサ、土壤温度センサの免責はありません
- (キ) 各種センサの内、土壤水分、Co2、日射、風、雨センサは免責があり、免責額は別途お見積となります
- (ク) 自然故障のみ適用となります(禁止されている使い方、ケーブル類の断線、当社の文書(メール含む)による許諾なく内部調査等を行った場合は適用外となります)
- (ケ) サプライ品は除きます
 - a) ルータやアンテナ等の既製品
 - b) ステータなどの金物類
 - c) ケースやプラスチックなど樹脂類
 - d) 電線およびケーブル(コンセントプラグや電源アダプタ含)
 - e) 中継端子台および端子類
- (コ) 本保守サービスに加入するためお客様は次の要件を履行する義務を負います
 - a) アース棒追加オプションを製品に組合せる
 - b) 正しいアース棒設置施工を行う
- (サ) 設置工事不良や設定不良などの不正な使用による故障は対象外になる場合があります
- (シ) 修理のための部品が入手不能になった場合、または代替となる品物または手がない場合は修理、復旧ができない場合があります
- (ス) メーカー保証規定による対象事象の復旧は、本保守サービスの適用回数に含まれません

※1 落雷故障とは、当社調査の結果、落雷にて故障したと判定した場合

- へ) 保守サービスにより本体をリビルド本体に一式交換した場合は、当社の指示に従い、交換した本体を返却する義務を負います。
- ト) 当社は、対象製品の不具合によりお客様が直接的および間接的に損害を被った場合、その賠償責任を負わないものとします。

- チ) 2023年1月以前にご購入のお客様は、出荷日から5年となる期間まで本保守サービスに中途加入できます。
- リ) 本保守サービスに中途加入する場合、既故障部位を保守サービスの対象とすることはできません。
- ヌ) 2023年1月以降にご購入のお客様に関しては中途加入はできません。
- ル) 本保守サービスの満了以前に当社またはお客様により中途解約を申し出た場合も当社は残る対価の返還はしません。

IV. 責任の範囲

当社は、本保守サービスの提供元として誠意もって実施しますが、次の各項に定める事項については、責任を負わないものとします。

- (ア) 当社の助言及び判定の正確性、有用性
- (イ) 当社の助言及び判定に基づきお客様が実施する対策の結果

- イ) 本保守サービスにかかる当社の責に帰すべき事由（当社の指示等）によりお客様またはお客様の設備が損害を被った場合、当社は賠償責任を負わないものとします。
- ロ) 当社は、本保守サービスの提供により現問題が解決されることを保証するものではありません。

V. 免責事項

保守サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず各項の範囲に限られます。また次に定める事象により生じた製品故障または不具合の責任は負わないものとします。

- (ア) 主たる公的機関が認定する災害、他の損害保険の適用を受けた場合
- (イ) 広域な天変地異、騒乱、暴動等の不可抗力により対象製品が損傷を受けた場合
- (ウ) 対象製品の不適切な使用、誤用により対象製品が損傷を受けた場合
- (エ) 当社から文書（メール含む）による指示、または許諾なしに対象製品を修正、改変等を行った場合
- (オ) その他当社の責に帰すべからざる事由により対象製品が損傷を受けた場合
- (カ) 部品または復旧に必要な情報などが欠け復旧出来ない場合

VI. 機密保持

お客様および当社は本保守サービスによって知り得た業務上または技術上の機密を本

保守サービスの遂行のみで使用し、第三者に開示または漏洩しないものとします。

VII. 復旧の依頼

本保守サービスに基づいた復旧のご依頼は、お客様の申し出により開始されます。その際は保守サービス加入の旨を当社担当へ申し出る必要があります。

- イ) 機器の復旧は原則当社への持ち込み（当社との協議により返送することも含む）となります。
- ロ) 持ち込みや返送などに係る費用は発送元が負担します。
- ハ) 当社製品販売店が有償または無償の出張修理に対応可能な場合、当社は復旧に係る情報および部品等を保守サービスの適用範囲で販売店に提供します。

VIII. 過怠約款

お客様は、当社に文書やメールで通知することにより、本保守サービスの全部又は一部を解除することができるものとします。

また、お客様が次の各項に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当社に対する本保守サービスの全権利を喪失し、当社は、何らの催告を要せず本保守サービスの全部又は一部を解除することができ、又は解除しないで一時に該当事項の改善を求め、その結果が得られるまでの間、本サービスを停止することができます。

- (ア) 情報の提供を行っていただけない場合
- (イ) 当社の指示に従っていただけない場合
- (ウ) 連絡なく第三者に譲渡した場合
- (エ) 本規定を履行しない場合

IX. 管轄裁判所

本保守サービスに関する一切の紛争は旭川地方裁判のみを管轄裁判所とします。

X. 協議事項

本保守サービスについて疑義が生じた場合、お客様及び当社は誠意をもって協議し解決を図ることとします。

以上