

ストルアスServiceGuard利用規約

(バージョン: 2017年1月1日)

以下に定めるものは、ServiceGuardサービス契約又は注文書、請求書若しくは確認書に記載の機器に関する、ストルアスの顧客（以下「**本顧客**」）とストルアス（ストルアスServiceGuardサービス契約又は注文書、請求書若しくは確認書に明記される会社）との間のストルアスServiceGuard利用規約（以下「**本サービス利用規約**」）というものである。ServiceGuardサービスは、ストルアス又はその関連会社若しくは認定を受けたサービスプロバイダーのいずれかにより提供される。本サービス利用規約における「**本契約**」とは、ストルアスServiceGuardサービス契約又はServiceGuardサービスに関する注文書、請求書若しくは確認書（本サービス利用規約を含む）を意味する。ストルアス販売条件（随時変更される）は、本サービス利用規約の本文自体に含まれているものとして、本サービス利用規約に対して適用され、有効に存続するものとする。本契約にて別段定義されていない用語は、ストルアス販売条件で与えられた意味を有するものとする。

本サービス利用規約における対象事項及びサービス・レベルは、「プリVENT・プラン」（メンテナンスのみ）、「プロテクト・プラン」（メンテナンス及び迅速な復旧サービス）又は「パフォーマンス・プラン」（テラーモード・サービス）（以下これらを総称して「**本プラン**」）というのうち本顧客が選択した本プランによって決まる。サービスの種類、期間及び対象機器は、本契約に記載されている。本契約は、本契約締結時に設定されているストルアス・プランの機器のみを対象とするものである。

A. 提供されるサービス

A.1. 標準的な予防メンテナンス訪問

本プランは、すべてストルアスの標準的な予防メンテナンス訪問を基本とし、その訪問は、12ヶ月ごと又は1,500時間の稼働後（いずれか早い方）に行う。稼働頻度が高い場合は、本プランにおける訪問回数を増やすこととなる。

予防メンテナンス訪問では、一般的なクリーニング、点検、注油、標準の摩耗部品の交換、機器調整及び機能テストが行われるが、これらに限定されない。メンテナンス訪問は、いずれの機器についても、リクエストにより取得できるサービス・チェックリストに記載されている。

A.1.1. 一般的なクリーニング及び点検

クリーニングには、ストルアスの推奨する毎日、週1回及び/又は月1回のメンテナンスを本顧客がしなかったことに起因する過剰な削りくず、潤滑剤又は研磨剤のビルドアップ（堆積）、汚れ等の除去は含まれていない。

冷却システム又はそのコンポーネント（構成物）（冷却水タンク、ポンプ、ろ過床等）は、クリーニングの対象ではない。

PC内部（該当する場合）は、クリーニングの対象ではない。

A.1.2. 注油

注油には、関連するサービス・チェックリストに詳述されている、機器の中の通常サービスの対象となるエリアに限られた対する油及び/又はグリースの追加又は交換が含まれる。

A.1.3. 標準の摩耗部品の交換

機器に対して指定された「標準サービスキット」に含まれる摩耗部品のみが、必要に応じて交換されるものとする。標準の摩耗部品は、通常、ベルト、シール、ガスケット、ホース等である。特定の機器の標準の摩耗部品一覧表は、リクエストにより入手できる。該当する本プランに基づき修理を遂行し及び/又はサービスを完了するために、あるいは機器の運転パラメーターを正常に戻すために必要なその他の部品については、ストルアスのその時点での労務単価と予備部品料金で、本顧客に対してその代金が請求されるものとする。

摩耗部品は、サービスの本プランの下では、ストルアスの硬度試験機には一切取り付けられない。

A.1.4. 基本的な点検、検証及び/又は調整

硬度試験機以外の機器

硬度試験機以外の機器の場合、メンテナンス・サービスには、機器の測定及び適用する強度、圧力、速度等の調整が含まれる。

機器に対しては、技術的な点検、評価及び精査が行われる。調査結果及び推奨事項は、メンテナンス訪問の完了時のサービス報告書に記載される。

硬度試験機

メンテナンス・サービス訪問には、サービス・チェックリストに記載される、適用のある強度、重量測定システム、インデンター（圧子）、光学システム（カメラを除く）、内部機械（PCを除く）等の測定及び調整が含まれる。

硬度試験機は、ストルアスのテスト・ブロックに関する正確かつ間接的な検証結果を得るためにのみ、調整又はキャリブレーション（校正）されるものとする。

A.1.5. キャリブレーション（校正）証明書

実施された調整又は工場でのキャリブレーション（校正）は、すべて「工場仕様」となるものとし、ISO17025の認定は受けない。いかなる種類の証明書（工場証明書及びISO17025の認定証明書）も、本プランのサービスの一部として標準的に含まれていない。

A.1.6. 機能テスト

訪問は、機器のすべての機能が予定どおりに動作することを検証する機能テストをもって完了する。

A.2. 本プランのレベル範囲

A.2.1. プリVENT・プラン

プリVENT・プランに基づき、ストルアスは、本契約に定める指定された回数の標準的な予防メンテナンス訪問を実施することに同意する。

プリVENT・プランによる訪問は、本来予防的なものであり、緊急修正処置又は修理サービスとして機能することを目的としたものではない。

プリVENT・プランは、将来の機器の故障、サービス労働、出張作業又は部品交換を対象とした包括的な無制限の「サービス契約」ではない。

プリVENT・プランは、請求書の日付に始まり、メンテナンス訪問は、契約期間中いつでも、ストルアスの裁量で予定が組まれる。

迅速な若しくは緊急のサービス訪問の要請があった場合、又は標準的なメンテナンス訪問の前に若しくはその間に追加修理の要請があった場合には、関連する部品、労働及び出張にかかる費用が追加請求される。

A.2.2. プロテクト・プラン

プロテクト・プランには、プリVENT・プランのサービス、並びに、将来の機器の故障、サービス労働、出張及び部品交換を対象とした迅速な復旧サービスが含まれる。

次の部品は、プロテクト・プランの対象ではない。

- 取扱説明書に基づく毎日、週1回、月1回又は年1回のメンテナンスを行わなかったために機能しなくなった部品
- ストルアスが許可していない不正使用、誤用又は修理の結果として機能しなくなった部品
- ストルアス製のものではない消耗品の使用により機能しなくなった部品

必要な対象の修理作業は、サービス・レベル契約が設定する期間内で、かつ両当事者が合意した日時に、プロテクト・プランに基づき完了することができる。

A.2.3. パフォーマンス・プラン

パフォーマンス・プランには、プロテクト・プランのサービス、及び本契約に定める追加で個別に合意されたサービス・レベルを含めることができる。

A.3. 本プランのサービスに関する保証

ストルアスは、本プランに基づき実施されるサービスが、専門的な手法で実施されること、及びサービス完了から1年間、使用されるマテリアルに瑕疵がないことを保証する。当該サービス及び/又はマテリアルが本保証を満たさない場合、ストルアスは、自らの単独の判断により、本顧客に対して無償で、修理又は当該サービスを再実施するものとする。前述の定めは、保証期間の満了日から10営業日までに、ストルアスが本顧客から書面に基づく通知を受領することを条件とする。

本プラン及び上記の保証は、以下の状況における機器、部品若しくはコンポーネント（構成物）、又は以下の状況の結果必要とされるサービスを対象とせず又はそれらに適用されない。

- 機器又はコンポーネント（構成物）の事故、修正、誤用又は不正使用（不適切な線間電圧の使用、不適切なフェーズの使用、若しくは互換性のない、欠陥のある若しくは品質が劣るデバイス（装置）、供給品若しくは付属品の使用、不適切若しくは不十分な換気、又は、操作説明書の不遵守が挙げられるが、これらに限定されない）から生じる損害
- ストルアス製のものではない製品又はコンポーネント（構成物）であって、ストルアスが許可又は推奨していないものとともに、機器又はコンポーネント（構成物）を使用したことから生じる損害
- 天災（悪天候、落雷、洪水、竜巻、地震及び台風が挙げられるが、これらに限定されない）又は本顧客の支配を超える外的事由（火災、又は電力若しくは空調の障害若しくは変動が挙げられるが、これらに限定されない）から生じる損害
- ソフトウェア構成又はデータ・ファイルのローディング
- 1つの地理的位置から別の地理的位置、又は1つの会社から別の会社への機器の移動
- ストルアスが不具合が発見されなかったと判断した場合（問題を再現できない場合など）
- 修理又はサービスを実施することをストルアスにより許可されていない第三者によって、サービスを受けている又はインストールされた機器又はコンポーネント（構成物）

本プランに基づき交換される部品又はコンポーネント（構成物）については、交換による提供を基本としており、交換された部品又はコンポーネント（構成物）は、ストルアスの所有物になるものとする。

本サービス利用規約に定める保証は、ストルアスの従業員によるサービス及びストルアスの従業員によってインストールされた部品のみを対象とする。

本サービス利用規約に定める保証は、それ以外の一切の保証に代わって明示的に与えられるものである。ストルアスは、明示的又は黙示的を問わず、他の一切の保証（商品性又は特定目的への適合性に関する保証を含むがこれに限定されない）を行わない。

本プランには、機器の稼働中に消耗する可能性のある電極又は使い捨て品（試薬、溶液、紙など）の交換は含まれない。また、本サービス利用規約で明示的に別段の定めをしない限り、いかなるストルアスの付属品も本プランの対象ではない。

いかなる硬度試験機の付属品（PC、フレーム・グラブ、ソフトウェアのライセンス、デジタル・カメラ、PCベースのソフトウェアを含む）も、本プランの対象ではない。

ストルアスは、本顧客が、該当するストルアスの取扱説明書の記載に従って、又はストルアス製のものではない製品若しくは付属品を取り付け若しくは使用することにより、機器を適切に維持及び操作しなかったために生じたすべてのサービス及び修理費用（人件費、交通費及び部品代を含む）につき、本顧客に責任を負わせる選択権を留保する。

可能なときはいつでも、メンテナンス及び修理は、すべて本顧客の事業所の所在地で行うものとする。但し、ストルアスは、他の施設で機器に対してサービスを提供するために、本プランの対象である機器又はコンポーネント（構成物）を移動させる権利を留保する。

本プランは、本サービス利用規約に定める手順以外の手順によりストルアスの施設に返却された機器に対しては適用されず、ストルアスは、運送業者による機器の輸送中に生じる損害について責任を負わないものとする。

ストルアスは、ストライキ、労働争議、事故、火災、爆発、洪水、嵐、天災、商業的に合理的な価格での部品若しくは労働力の調達不能その他ストルアスの合理的な支配を超える事由により生じたサービス提供の不履行又は遅延について、責任を負わないものとする。

B. 本顧客の義務

B.1. 責任

本顧客は、本プランの対象でないすべての修理にかかるすべての料金（人件費、交通費及び部品代を含む）について責任を負う。

本顧客は、推奨された毎日、週1回若しくは月1回のメンテナンスの不実施、又は本顧客による誤用、不正使用若しくは自然災害に起因する、本プランの対象でないすべての修理にかかるすべての料金（人件費、交通費及び部品代を含む）について責任を負う。

本顧客は、サービスの実施にあたりサービス技術者のために安全で確実な環境を提供するものとする。

B.2. 事前承諾

本顧客は、当初の場所から移動する予定である本プランの対象の機器について、ストルアスの書面に基づく承諾を求める必要がある。無許可の機器の転移により、本プランが無効になることがある。

B.3. 代替機器の滅失又は毀損に対する責任

ストルアスが代替機器（以下「代替機」という）を提供した場合には、次の条件が適用される。

- 本顧客は、元の機器に適用されるのと同じ通常の作業条件でのみ、代替機を使用しなければならない。
- 本顧客は、慎重にかつ元の機器について求められる態様で代替機を取り扱う必要があり、その外観又は機能を変更してはならない。
- 本顧客は、元の機器が本顧客に返却された時に代替機を返却しなければならない。そうでなければ、ストルアスは、代替機の返却が遅れた場合に、日数に応じて現行レートでの料金により使用料を請求する権利を留保する。本顧客が、代替機の返却を遅滞する旨及びその理由をストルアスに事前に通知した場合には、ストルアスは、その裁量により、当該使用料の請求を放棄することができる。
- 本顧客は、機器の通常の使用又は摩耗により生じたものでない、ストルアスが本顧客に貸し出す機器のすべての滅失又は毀損について、理由の如何を問わず、全責任を負う。

B.4. 救済手段の制限

本契約に基づく契約、不法行為又はその他における、本顧客の唯一かつ排他的な救済措置及びストルアスのすべての連帯的な責任は、本契約に従った欠陥のある機器又はコンポーネント（構成物）の修理である。ストルアスが当該修理を行うことができない場合の、本顧客の唯一かつ排他的な救済措置及びストルアスのすべての責任は、本顧客が支払った料金を限度とする実損額の支払い、又は、料金が支払われていない場合には、本契約に基づくサービスのその時点で周知されている料金を限度とする実損額の支払いとする。いかなる場合においても、ストルアス又はその従業員、代理人若しくは代表者は、本プラン若しくは本サービス利用規約に関連するストルアス若しくはその従業員、代理人若しくは代表者による活動から生じたあらゆる損失若しくは損害（逸失利益、機器の使用機会の喪失、機器の使用結果を含むがこれらに限定されない）、又は、その他あらゆる種類の損失若しくは損害（本契約から生じる若しくは本契約に関連する、機器若しくは代替機の使用若しくはその使用不能から生じる、若しくは本サービス利用規約に基づき提供されるサービスマテリアルの使用から生じる間接的、付随的、特別的、懲罰的若しくは結果的な損害、費用、利益、貯蓄若しくは収入の喪失、データの喪失若しくは破損、若しくはその他の責任を含むがこれらに限定されない）について、本顧客又はその他の者に対し責任を負わないものとする。本契約により、本顧客に対して特定の法的権利が付与され、また、本顧客は、本顧客の州又は国によって異なるその他の権利を有することができる。一部の州又は国は、付随的損害、結果的損害又は黙示の保証の除外又は制限を認めていないため、前述の除外が適用されない場合がある。

C. 無許可の修理、修正等

本プランの対象である機器が、その信頼性又は機能性に悪影響を及ぼすような方法で第三者によって修正、変更又は修理された場合、本プラン及び本サービス利用規約に基づくストルアスの義務は、無効であると宣言されるものとする。

D. サービス固有の前提条件

技術者は、サービスを完了するため、必要なすべての場所に自由かつオープンにアクセスできるものとし、また、その環境は安全で確実なものでなければならない。

ストルアスの技術者に対して、駐車場が提供されるものとする。

ストルアスの担当者に「ダウンタイム」を生じさせる、第三者が引き起こした遅延については、すべてストルアスの最新のフィールド・サービス料金により、1人ごとに1時間単位で料金を請求するものとする。遅延により作業の日程を変更する場合は、ストルアスが負担する追加費用が、本顧客に請求されるものとする。当該追加費用には、交通費、航空運賃、部品代、運送料等が含まれるが、これらに限定されない。

ストルアスは、労働組合のない環境ですべての作業が実施されることを前提としている。労働組合のある環境に関連して生じた相違又は遅延については、作業が遅れた場合に、追加費用として料金が請求されるものとする。

サービスの実施については、特別の証明及び／又はセキュリティ・クリアランス（機密情報取扱許可）若しくはセキュリティ要件が、本プランに基づく作業範囲を完遂するために一切必要ないことを前提としている。必要な場合、当該証明又はクリアランスの取得費用は、本顧客に請求されるものとする。

作業範囲に対する現場での変更（追加部品、追加作業など）により生じた、予定されている本プランのサービス作業の遅延により、本顧客に対して追加料金が生じることがある。

ストルアスは、サービスから生じるすべてのごみを、本顧客が提供のごみ容器に入れるものとする。

E. 受入

すべての機器は、本プランに基づき設置される前に、正常な稼働状態でなければならない。

ストルアスは、本プランの対象になる予定の機器の検証及び受領の前に、自己のその時点での労働単価及び出張料で、機器を点検及び修理する権利を留保する。

F. ストルアスの解除権

ストルアスは、機器の老朽化、又は機器の維持若しくは修理に必要な予備部品若しくは利用可能な知識や技能、施設若しくは用具を欠くことにより、本契約又は本プランの継続が経済的又は商業的に実行可能でない判断した場合に、本契約又は本プランを解除する権利を留保する。その場合、ストルアスは、30日前までに解除について本顧客に通知するとともに、自らの単独の裁量により、解除する本プランにかかる本顧客の費用について公正な調整（該当する場合）を決定するものとする。当該調整は、本契約の残りの部分に対する払い戻し、又は将来における新規の若しくはアップグレードされたストルアス製品の購入に対する充当となる場合がある。

G. 完全合意

本契約（本サービス利用規約の一部を構成し、また、ストルアスによるサービスの提供を対象とするストルアス販売条件の規定を含む）は、本契約の対象事項に関する本顧客とストルアスとの間の合意のすべてであり、ストルアスの従業員又は代理人は、一切口頭により本サービス利用規約を変更することができない。条件の間に矛盾がある場合には、本プランの条件が優先し、次に本サービス利用規約、最後にストルアス販売条件が適用される。ストルアス販売条件は、要請により又は www.struers.com/Terms-and-Conditions-of-sale にて入手できる。