

日本ポール株式会社(以下「ポール」という) 標準サービス利用規約

このポール標準サービス利用規約(以下「サービス規約」という)は、ポール(以下「販売者」という)と購入当事者(以下「購入者」という)との間で適宜合意される発注書(それぞれを指して以下「発注書」という)に基づいて、販売者が実施するサービス、および当該サービスに関連して販売者が実施する部品交換または供給するスペアパーツに適用されます。

1. サービスの提供。本サービスは、さまざまな形態で販売者の顧客に提供されます。各機器タイプで利用可能なサービスの詳細は、それぞれサービス契約カテゴリとして記載されており、その最新版は、<https://www.pall.com/en/instrument-service-support.html>(それぞれを指して以下「サービス契約」という)または最新のサービスパンフレット(以下「パンフレット」という)でご覧いただけます。販売者は、以下に定めるところにより、購入者が選択した、販売者が承諾した発注書に記載のサービス契約に基づいて、サービス(以下「本サービス」という)を提供するものとします。サービス契約の表紙または見積書には、対象となる機器/装置(以下「機器等」という)、提供されるサービスのカテゴリ、および当該サービスの期間を詳細に記載するものとします。サービス契約の表紙、本サービス規約、およびパンフレット(以下これらを併せて「サービス契約」という)には、機器等に係る本サービスの提供に関する販売者・購入者間の合意内容をすべて記載するものとします。販売者は、機器等をサービス契約の適用対象として追加する場合、予め当該機器等を検査することができます。機器等をサービス契約へ追加するために要求される水準を満たすために必要な検査および改善内容の決定については販売者の裁量に委ねられ、その料金は販売者の最新の料金表に基づき課金されるものとします。販売者は、かかるサービス契約および購入者・販売者間で合意したスケジュールに基づき、特定の予防的メンテナンスサービスを提供するものとします。販売者は、例外的に、通常のサービス契約の範囲を超える追加の特別サービス、または購入者に特化したスケジュールでの予防的メンテナンスサービスを提供する旨を購入者との間で合意することができます。この場合、必要に応じて、購入者・販売者間でその取引条件について別途合意するものとします。

販売者が別途合意しない限り、本サービスはすべて、通常の営業時間中に、販売者の通常のスケジュールおよび時期に従って提供されるものとします。販売者が提示するサービス提供時期に関するスケジュールは、販売者が発注書を承諾した時点、または購入者からすべての仕様書を受領した時点で存在する諸条件に基づき作成される最適なスケジュールとなります。本サービスが非標準的なものである場合、かかるスケジュールの見積もりは、本サービスの完了に必要なすべての情報を販売者が受領する時期により異なります。販売者は、履行遅滞(購入者に起因する遅延を含むが、これに限定されない)について、使用不能損害やその他の直接的、間接的、派生的な損害を含め、一切の責任を負わないものとします。販売者が提供する本サービスは、専門家によるエンジニアリングサービスまたは職務著作に該当しないことを両当事者は認識しているものとします。設計文書への正式な承認が必要な場合、購入者・販売者間で責任範囲および責任の定義について別途書面により合意するものとします。

2. スペアパーツ等の供給。販売者は、発注を受けたサービスの実施に関連して、またはかかる実施を容易にするために、交換部品またはスペアパーツ(以下「スペアパーツ等」という)を購入者に随時供給・販売することができるものとします。スペアパーツ等については、特定のサービス契約の一環として定期的に供給される場合があります。あるいは、販売者は、該当する本サービスの実施時に必要なスペアパーツ等を供給することもできます。また、購入者は、自らのストックと使用のためにスペアパーツ等を購入することができます。該当するサービス契約で定める追加費用なしで供給されるスペアパーツ等を除き、販売者は、その時点での自己の価格表に基づいて、購入者にスペアパーツ等の代金を請求するものとします。ただし、スペアパーツ等が以下第 7.2 条に定める販売者の標準保証の対象となる部品の交換用部品である場合はこの限りではありません。

3. 見積および注文。

3.1 見積書に別段の定めがない限り、販売者によるすべての見積は、購入者へ事前の通知をすることなく変更または撤回されます。

3.2 販売者による発注書の承諾は、購入者の信用状況につき販売者が承認することが条件となります。本サービス規約に従い、販売者は購入者に本サービスを提供するとともに、自らが承諾した発注書に記載された関連スペアパーツ等を購入者に供給・販売するものとします。すべての発注書は、販売者が書面で承認し承諾した場合にのみ有効となり、販売者による請書の発行、または当該発注書に記載されている内容の実施によりかかる意思表示はなされたものとみなされます。なお、かかる発注書のすべてに、本サービス規約が適用されます。

3.3 購入者および販売者は、発注書を変更するための発注書(以下、「変更発注書」という)を別途相互に取り交わすことにより、発注書を変更することができます。変更発注書には、発注書への変更内容および新価格(該当する場合のみ)を記載するものとします。変更発注書は、発注書を修正するとともに、当該発注書に定めるその他の諸条件および本サービス規約の適用対象となります。

3.4 購入者は、販売者による発注書の承諾後に、発注書または変更発注書を解除し、または解約することはできません。ただし、購入者が販売者に 30 日前に書面で通知し、販売者が書面により当該解除または当該解約を承諾した場合はこの限りではありません。なお、この承諾は、解約日以前に発生したサービス料金、費用および経費、ならびに発注書に定める解約金の支払いにつき購入者が同意することを条件とします。

3.5 上記の定めにかかわらず、一方の当事者が本サービス規約または発注書に定める重要な条件の履行または遵守を怠り、書面による通知の受領後 30 日間経ってもその履行がなされない場合、他方当事者は、契約違反を理由として当該発注書を解除することができます。また、一方の当事者は、他方当事者が債権者の利益のために本契約の譲渡を行った場合、破産手続きの対象となった場合、管財人が任命された場合、または期限内に債務を支払うことができないことを認めた場合、書面により通知することにより、未履行の発注書を直ちに解除することができます。

3.6 販売者の他の権利または救済手段を損なうことなく、いずれかの当事者が発注書を解除する場合、購入者は販売者に対し、解除の効力発生日までに支払われるべきすべての料金に加え、特に、本サービス契約の解除または解約である場合には、残存する契約金額の 65%を支払うものとします。なお、スペアパーツ等および請求可能なサービス料金については、以下の料金表が適用されるものとします。

解約	
時間的範囲*	料金
5 日以内	10%
5 日後 - AOS(棚上げ在庫を販売可能)	15% 均一料金
5 日後 - MTO(受注生産)	以下の MTO スケジュールごとに最大 90%まで
*確定した納品日に基づく	
MTO(金額 5 万ドル未満)	
経過時間% **	料金 %
25%未満	25%
50%未満	50%
75%未満	75%
75%超	90%
MTO(金額 5 万ドル以上)	
料金は最大 90%	
**発注日から確定納品日までの正味日数	

4. **料金。**販売者は、最新の自己の料金表に基づいて、本サービスの料金を購入者に請求するものとします。購入者が選択したサービス契約(例: 請求可能な時間数および材料)または発注書の適用対象とならないサービス、または通常の営業時間外に、もしくは緊急対応として実施することを購入者が要請もしくは要求したサービスの実施については、最新の販売者の料金表に基づいて課金され、発注書記載の料金に加えて請求されるものとします(適用される時間外料金または迅速対応料金を含む)。販売者の承諾後有効となった発注書に別段の定めがある場合を除き、すべての価格は、時期を問わず、かつ通知されることなく変更されます。購入者の要求に基づき、販売者が実地で実施する安全説明会やプレゼンテーションについて、販売者は、それに要した時間に応じて、購入者に対して追加料金を請求することができます。すべての価格は、機器等を通常の用法に従って使用することを前提としています。機器等が通常の用法以外の方法で使用された場合、販売者は、本サービスの価格を変更する権利を留保します。なお、「通常の用法」による使用とは、操作マニュアルまたは取扱説明書に明記されている仕様の範囲内で機器等が使用されることを意味します。

5. **税。**すべての価格には、適用される直接税または間接税は含まれていません。購入者は、自己が所在する地域において支払うべき直接税を源泉徴収し、適用される租税条約に基づいて税額を控除し、税務当局からの正式な領収書を販売者に提示する責任を負うものとします。購入者は販売者と協力の上、適用される租税条約の下で源泉徴収税率の引き下げを確保するために必要な書類を提供するものとします。GST(物品サービス税)については、現地法令の求めるところに従い、請求書にこれを追加記載するものとします。この場合、かかる税額は購入者の負担とし、販売者から提出される請求書に基づき、購入者から販売者に支払われるものとします。購入者の所在する地域で発生する間接税については、購入者がこれを負担するものとします。

6. 請求および支払い

6.1 すべての支払いは、サービス契約に別段の定めがない限り、請求書発行日から 30 日以内に行うものとします。購入者が支払期日までに支払いを行わなかった場合、販売者は、自己が有する他の権利または救済手段を損なうことなく、以下のいずれかを行使することができるものとします。(i)支払期日までに支払われなかったすべての金額に対し、適用法令における上限利率による利息を毎月適用する(かかる利息は、支払期日から販売者が実際に支払を受領する日まで発生し、日割計算されるものとする)こと、または(ii)発注書を解約、もしくは購入者に対する義務の履行を停止すること。購入者は、支払期限が到来しているにもかかわらず未払いとなっている代金の回収のために販売者が負担したすべての合理的な費用および経費(弁護士費用を含む)を支払うものとします。すべてのサービスには、販売者の与信部門の承認が必要となります。

6.2 購入者および販売者は、企業になりました個人が、新しい銀行口座や郵送の指示に基づいて支払いを要求することで、銀行詐欺を行う危険性があることを認識しているものとします。このようなリスクを回避するために、購入者は、新たな指示に従って金銭を郵送または送金する前に、新しい振込先や変更された振込先、または郵送の指示について販売者に電話連絡をし、売掛金担当者

と口頭で確認する必要があります。販売者は、当該問い合わせに係る取引に関連して購入者に必要な情報を提供するものとします。両当事者は、郵送または銀行振込の指示を変更して新しい指示により即時の支払いを求めることはせず、新しい指示に基づく新規または残額の支払いを行う前に、支払い指示の変更を確認するための 10 日間の猶予期間を設けることに同意します。

7. 保証

7.1 販売者は購入者に対し、本サービスは全て適切な資格を持った作業員により専門職業的手法をもって行われることを保証します。本サービスに関する本保証は、販売者が本サービスの提供を完了した後も 30 日間存続するものとします。本保証の対象となるサービスは、機器等に対して実施された特定の本サービスのみとします。

7.2 発注書に基づいて購入されたスペアパーツ等は、納品日から 12 か月間、販売者の標準的な保証の対象となります。当該 12 か月間の期間中に当該保証の条件に基づいて販売者がスペアパーツ等を交換した場合、販売者は、交換後の交換部品について、当該スペアパーツ等にかかる当初の 12 か月間の保証期間の残余期間内において、これを保証するものとします。いかなる場合においても、交換部品の保証期間は、当初のスペアパーツ等の保証期間を超えないものとします。

7.3 本サービスに関して何らかの苦情がある場合、購入者は、販売者に書面で速やかに通知するものとします。この場合、購入者は、上記の保証内容を満たさないと自らが主張する当該本サービスについて、検査・試験する機会を販売者に付与するものとします。購入者は、本サービスまたはスペアパーツ等にかかる請求書の原本のコピーを販売者に提供するものとします。苦情についてはすべて、該当する場合、当該苦情に関する詳細な情報(システムの動作条件等を含む)を添付する必要があります。

7.4 購入者が上記 30 日間の存続期間が終了する前に有効な保証請求を行った場合、かかる保証に基づく販売者の責任および購入者に対する救済内容は、販売者の選択により、当該 30 日間におけるかかる保証の内容に不適合となった本サービスの再実施、または本サービスの不適合部分に係る代金減額に限定されるものとします。上記の内容にかかわらず、購入者がサービス契約に係る自己の義務(支払い義務を含むが、これに限定されない)を履行していない場合、購入者はいかなる場合もかかる保証に基づいて苦情を申し立てることはできないものとします。

7.5 保証請求の内容が上記の保証の対象外であると販売者が合理的に判断した場合、購入者は、追加で必要となったサービスまたはスペアパーツ等につき、販売者に対してその時点での相当な金額を支払うものとします。

7.6 上記の保証は、本サービス(そのすべての構成要素を含む)およびスペアパーツ等について、販売者が定める唯一の保証であり、明示であるかまたは黙示であるかを問わず、他のすべての保証および表明(これには、商品性、権利を侵害していないこと、および特定の目的への適合性に関する黙示的な保証、ならびに取引の過程または取引の使用から生じる保証が含まれるが、これらに限定されない)は一切適用されないものとします。

8. 補償。

8.1 各当事者は、自らが(a) 本サービス規約に違反し、(b) 重過失もしくは故意により違法行為を行い、または(c) 適用法令へ違反したことにより、第三者が他方当事者に対して請求を行い、または訴訟を提起した場合、当該請求または訴訟に関して生じたあらゆる請求、責任、損害、損失、判決、およびその他経費(合理的な弁護士費用および裁判費用を含む)(以下それぞれを指して「法的責任」という)について、当該他方当事者ならびにその従業員、取締役、役員、および代理人を補償し、防御し、または損害を与えないことに同意するものとします。

8.2 本条に基づいて補償を求める当事者は、その根拠となる第三者からの請求または訴訟に関する事実を直ちに他方当事者に書面で通知するとともに、(補償を行う側の当事者の費用負担で)合理的な協力を行うものとします。なお、如何なる和解も、他方当事者の書面による事前同意なしに、当該他方当事者を拘束しないものとします。ただし、かかる同意は不当に留保してはならないものとします。

9. 責任の制限。

9.1 本サービス規約におけるその他の責任制限に加えて、本サービス規約に関連して発生した請求(訴訟の形式に関わらず、また契約、不法行為、その他事由の如何を問わない)に対する販売者、その代理人、取締役および役員の実質上の責任上限額の合計額、ならびに購入者の唯一の救済内容は、請求の対象となった特定の本サービスまたはスペアパーツ等の対価として購入者が支払った料金に相当する金額に限定されるものとします。

9.2 いかなる場合においても、販売者、その代理人、取締役または役員は、販売者が提供する本サービスに起因または関連する間接的損害、付随的損害、特別損害、派生的損害、または懲罰的損害の賠償請求(不法行為、契約違反、保証違反、その他申立の事由を問わず、また裁判地を問わない)に対して法的責任を負わないものとします。これらの損害には、逸失利益、再製造コスト、再作業コスト、または購入者の製品コストの損失などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。販売者がそのような損害の可能性を知らされていたとしても、また、限定的な救済措置が本質的な目的を果たせなかったとしても同様です。

9.3 購入者は、本第 9 条に記載されている免責事項および責任の制限がなければ、本サービスまたはスペアパーツ等のコストが大幅に増大していたであろうこと、または販売者が発注書を取り交わしていなかったであろうことを確認します。

10. **機密保持。**本サービスに関連して販売者が作成または開示したすべての設計(図面、計画、仕様を含む)、見積、価格、メモ、電子データ、およびその他の文書または情報、ならびに機密性を有する研究情報、開発情報、技術情報、経済上の情報、その他の営業上の情報または「ノウハウ」(これら情報が書面化されているか否かを問わない)、ならびに関連するあらゆる知的財産権(以下これらの情報を「機密情報」という)は、引き続き販売者の資産であるものとします。購入者は、販売者の書面による事前同意なしに、かかる機密情報または機密扱いの資料を第三者に開示してはなりません。購入者は、自己の従業員、契約業者、または代理人が上記の義務に違反した場合、自らその責任を負うものとします。購入者は、すべての発注書の終了または完了時に、販売者の要求に応じ、その保有するすべての機密情報を破棄し、当該機密情報の使用をすべて中止するとともに、販売者からの要求に応じ、破棄・使用中止した旨を書面で証明するものとします。購入者と販売者が別途機密保持契約(以下「機密保持契約」という)を締結している場合、当該機密保持契約の内容が本第 10 条の規定に優先するものとします。

11. **準拠法、紛争解決。**本サービス規約およびこれに関連するすべての発注書は、抵触法の原則にかかわらず、日本法に準拠するものとします。本規約から生じる紛争は、東京の一般社団法人日本商事仲裁協会が解決するものとします。仲裁の裁定は最終的なものであり、両当事者を拘束するものとします。

12. **通知。**本サービス規約に基づく法的通知は書面により行うものとし、該当する発注書に記載されている各当事者の連絡先、または各当事者が他方当事者に随時書面で通知するその他の住所に宛てて発送され、全国的に認知された翌日配達の日配便サービスによる配達を確認された時点で有効となるものとします。

13. **独立契約業者。**販売者は、購入者の独立した契約業者です。いずれの当事者も、他方当事者を拘束し、代表し、または他方当事者に委託する権限を持たないものとします。本サービス規約のいかなる条項も、両当事者間に合併事業、パートナーシップ、共同雇用主関係、または代理店関係を構築するものとはみなされず、またはそのように解釈されないものとします。

14. **下請業者。**販売者は、本サービスの提供に関連して、下請業者を利用することができます。販売者は、かかる下請業者による本サービス規約への違反があった場合には、自ら責任を負うものとします。

15. **存続条項。**支払い、機密保持、補償義務、保証、責任の制限、返品、および資料の所有権に関する規定はすべて、本サービス規約の解釈または執行のために存続が必要とされる条項と併せて、発注書の完了または終了後、適用される時効規定に定められた期間が終了するまで存続するものとします。

16. **不可抗力。**本規約に基づく販売者の義務の履行が、天災、ストライキ、ロックアウトもしくはその他の産業上または輸送上の障害、火災、資材不足、法律、規制もしくは条例、戦争もしくは戦争状態、伝染病、パンデミック、またはその他の自ら合理的に制御できない事由により実質的に妨げられた場合、当該事由が継続している間およびその後の合理的な期間、当該履行は免除され、かつ中断されたものとみなされ、それに応じて、該当するサービスの履行またはスペアパーツ等の納品の時期が延期または調整されるものとします。

17. **除外。**

17.1 本サービス契約は、以下を対象としません。

- (1) 販売者が承認していない消耗品、補給品、スペアパーツ、および人員の使用に起因する機器等の問題。販売者が承認していない消耗品、補給品、およびスペアパーツを使用したことに起因して生じた機器等の故障を修理するために人員および新しいパーツが必要となった場合、追加料金が発生します。販売者の認定を受けた作業員以外の者(購入者の従業員であつて、機器等のサポート、予防保守、調整、修正保守を行うためのトレーニングを受けておらず、認定されておらず、かつ権限のない者を含む)がメンテナンスサービスを行った場合についても同様とします。
- (2) 機器等に関するアップデート、アップグレード、または変更(安全上の必要性があると販売者が判断した場合を除く)。
- (3) 購入者が行う必要のあるメンテナンスで、機器等に付属する適切な取扱説明書に詳細が記載されているもの。
- (4) 機器等のリストに記載されていない機器のメンテナンス。
- (5) 開封後の良品の交換。

17.2 さらに、機器等がパーソナルコンピュータおよび/またはインターフェースや管理ソフトウェアによって制御されているか、またはそれらと組み合わせて使用されている場合、これらはサービス契約に含まれず、販売者の通常の保証の適用対象外となります。そのため、必要に応じて、これらの製品のサービスサポートを別のサプライヤーに依頼することをお勧めします。

17.3 以下の場合、販売者は、サービス契約または機器等に係る保証上の義務を負わないものとします。

- (1) 機器等が事故、移設、保管場所の変更、誤用、盗難、火災、水害、または怠慢行為によって損傷を受けたとき(販売者、その従業員、または正当な権限を有する代理人の作為または不作為に直接起因する場合を除く)。
- (2) 販売者の書面による事前同意なしに、機器等に追加の付属品、機能、または装置を付加したり(販売者が書面または顧客取扱説明書で明確に許可したものを除く)、機器等に変更を加えたり、メンテナンスを行ったりしたとき。
- (3) 機器等が販売者のハンドブックまたはユーザーマニュアルの指示に従って使用されていないとき。
- (4) 購入者が、機器等の一部を販売者の承認を受けていない製品と交換したとき。
- (5) 購入者が、機器等の部品の一部を取り外し、それらを別の機器等に交換したとき。
- (6) 機器等の一部の部品が、サービス契約の対象外であるとき。これには、顧客の消耗品、壊れやすい性質のサンプルアクセサリ、または使用状況に直接関係する寿命を持つ部品などがありますが、これらに限定されません。こうした部品は、機器等の種類ごとにパンフレットに明記されています。

18. **完全合意。**本サービス規約、機密保持契約(締結されている場合)、および該当するサービス契約または発注書は、本規約当事者間の完全な合意を構成し、本規約の主題に関して両当事者間で事前にされたあらゆる合意、やり取り、了解(口頭か書面かは問わない)に優先するものとします。本サービス規約は、両当事者およびその後継者ならびに許可された譲受人を拘束するものとします。本サービス規約は、販売者が購入者に通知することにより、いつでも改訂、変更、修正することができ、そのような改訂、変更、修正は、その後実施される本サービスまたは供給されるスペアパーツ等の全部または一部に適用されるものとします。

19. **権利放棄、可分性。**本サービス規約の下で発生する違反行為に対する権利または同規約に基づいて発生する権利の放棄は、かかる放棄の意思を有する当事者の権限ある代表者が署名した書面によるものでなければ効力を生じません。このような権利放棄をした場合、または本サービス規約のいずれかの条項の執行をしなかった場合でも、他の違反行為に対する権利を放棄したものはみなされず、他の条項を執行する権利を放棄したものとみなされません。

20. **有効性。**本サービス規約のいずれかの条項が管轄裁判所によって法的強制力がないものと判断された場合、当該条項は同規約の他の条項に影響を及ぼさないものとします。この場合において、当該法的強制力のない条項は、両当事者の意図および合意を可能な限り維持しつつ、当該条項を法的強制力のあるものにするための裁判所の見解として必要な範囲でのみ、裁判所によって修正されるものとします。

21. **文書上の矛盾の解決。**本サービス規約と特定の発注書にかかる特定の条件との間に矛盾がある場合、本サービス規約の条件が優先するものとし、同規約の条件が当該発注書の対象である特定のサービスまたはスペアパーツ等に関する両当事者間の合意全般に適用されるものとします。