

GUIDELINES FOR RETURN MATERIAL AUTHORIZATION RMA(商品返品承認)のガイドライン

Flow Solutions, Inc. (“**Flow**”)’s Guidelines for Return Material Authorization (“**RMA Guidelines**”) includes the following sections:

1. Return Material Authorization (“**RMA**”) Process
2. Advance Replacement
3. Credit for Returns

株式会社Flow Solutions（以下、「Flow」という。）の商品返品承認のガイドライン（以下、「RMAガイドライン」という。）の目次は下記となる。

1. RMA 手順
2. アドバンス交換品
3. 返金によるクレジット

You, a purchaser or lessee of Flow’s Hardware and/or Services (“**Client**”), agree to comply with and be legally bound to these RMA Guidelines. These Guidelines are also subject to certain terms of the Flow Solutions Master Service Agreement (“**MSA**”), Hardware Services Agreement and the Support Service Agreement (“**Support Service Agreement**”), which have also been entered into by and between Flow and the Client.

Flowのハードウェア及び/又はサービスの購入者または貸借者である貴方・貴社（以下、「クライアント」という。）は本RMAガイドラインを遵守すること、また、本RMAガイドラインが法的拘束力を有することに同意する。本ガイドラインは、Flowとクライアントの間で締結されたFlow Solutions基本契約（以下、「基本契約」という。）、ハードウェアサービス契約、及びサポートサービス契約（以下、「サポートサービス契約」という。）の特定な条件に準ずるものとする。

In order to return any defective Hardware, the Client shall follow the procedure set forth in these RMA Guidelines. Flow reserves the right to deny the return of any Hardware that does not comply with these RMA Guidelines.

不具合のあるハードウェアを返却するためには、クライアントは本RMAガイドラインで定める手順に従わなければならない。Flowは、本RMAガイドラインに遵守しないハードウェアの返却を拒否する権利を留保する。

Capitalized terms not otherwise defined herein shall have the meaning set forth in the MSA and the Hardware Services Agreement. If there are any conflicts among the capitalized and defined terms between the MSA, the Hardware Services Agreement and these RMA Guidelines, the definitions in these RMA Guidelines shall prevail only for the purposes of these RMA Guidelines.

本契約で定義されていない用語は基本契約及びハードウェアサービス契約の定義に準ずるものとする。もし本契約の定義が、基本契約又はハードウェアサービス契約と矛盾している場合、本RMAガイドラインの解釈において、本RMAガイドラインの定義が優先されるものとする。

1. Return Material Authorization Process

RMA手順

All RMA requests originate with and are handled by Flow's customer support division ("Customer Support"). The Client shall first contact Customer Support at support@flow-solutions.com or via a designated in-app tool to diagnose and troubleshoot the problem regarding the Hardware at issue. Once the Customer Support team has determined that the Hardware is defective, they shall initiate the internal RMA process by providing the Client with an RMA number. An RMA number shall be required for the Client to return any defective Hardware under warranty to Flow for repair or replacement.

全てのRMA申請への対応はFlowのカスタマーサポート部（「以下、「カスタマーサポート」という。」）から始まり、カスタマーサポートが対応するものとする。クライアントはまず当該ハードウェアの問題となっている部分を診断・トラブルシュートするために、support@flow-solutions.comへメール又は指定されたアプリ内ツールでカスタマーサポートへ連絡する必要がある。カスタマーサポートチームがハードウェアに不具合があると判断した場合、社内のRMAプロセスがキックオフされ、クライアントにRMA番号が発行される。クライアントが、ワランティが適用される不具合のあるハードウェアを修理又は交換するためにFlowへ返却するにはRMA番号が必要となる。

The RMA process is as follows.

1. When the Client suspects that a Hardware that it has obtained from Flow is defective, it shall contact Customer Support by emailing support@flow-solutions.com or via a designated in-app tool in order to open a support ticket and initiate the RMA process. The Client shall provide the following information to Customer Support:
 - a. the manufacturer name and model number of the Hardware;
 - b. the product serial number of the Hardware;
 - c. a description of any failures that have occurred with the Hardware and any troubleshooting that has been performed to identify the cause of such failures; and
 - d. your name, phone number, email address, and mailing address.
2. Customer Support shall work with the Client to determine whether the issue is a defect that is covered by a warranty guaranteed by Flow.
3. If there is a defect that is covered by a warranty guaranteed by Flow, Customer Support shall issue an RMA number, which is used to track the issue and the RMA process. If there is a defect that is not covered by warranty guaranteed by Flow, an RMA number will not be issued and Customer Support will provide the Client with appropriate information relating to the procedures and costs that are necessary to replace or repair the Hardware.
4. All RMA and Advance Replacement (defined below) requests shall be reviewed and processed within two (2) business days. Upon the issuance of a valid RMA number, Flow shall either send an Advance Replacement or schedule a time for a technician to repair or replace the Client's defective hardware that is covered by a warranty guaranteed by Flow.

RMAの手順は以下の通りとなる。

1. クライアントがFlowから取得したハードウェアに不具合があると察した場合、サポートチケットを開き、RMAプロセスをキックオフするために、カスタマーサポートへ

support@flow-solutions.com宛てにメールするか指定されたアプリ内のツールで連絡する必要がある。クライアントは、カスタマーサポートに下記の情報を提供する必要がある:

- a. ハードウェアの製造者名及びモデルナンバー
 - b. ハードウェアの商品シリアルナンバー
 - c. ハードウェアの不具合の説明及び当該不具合の理由を特定するために実行されたいかなるトラブルシューティング、並びに
 - d. クライアントの名前、電話番号尾、メールアドレス、住所。
2. カスタマーサポートは、クライアントと協議して、当該問題が、Flowが保証するワランティの適用範囲内である不具合であるかどうか判断する。
3. Flowが保証するワランティの適用範囲内である不具合であると判断された場合、カスタマーサポートは、当該問題とRMAプロセスを追跡するRMA番号を発行する。Flowが保証するワランティの**適用範囲外**である不具合であると判断された場合、RMA番号は発行**されず**、カスタマーサポートは、ハードウェアの交換又は修理のために必要な手順及びコストの適切な情報を提供する。
4. 全てのRMA及び「アドバンス交換品」(下記の定義を参照。)の申請は、2営業日以内に確認及び処理される。有効な RMA 番号が発行された場合、Flowが保証するワランティが適用されるクライアントの不具合があるハードウェアにおいて、Flowは、アドバンス交換品を送る又は修理・交換するための技術者が訪問するための時間を予約する。

Flow, in its sole discretion, shall have the right to require the Client to pay for any replacement Hardware/parts and other fees related to the technician's visit (including travel costs) if the technician that is dispatched to repair or replace the Hardware determines that:

- a. the issue was not caused by a defect of the Hardware;
- b. the Hardware has been moved from its original location without Flow's prior written consent;
- c. the Hardware has been damaged; or
- d. the Hardware falls under one of the "Exclusions from Support Services" set forth in Article 3 of the Support Services Agreement.

Flowが送った技術者が下記のいずれかの事由に該当すると判断した場合、Flowは、独自の裁量で、クライアントにいかなるハードウェア又はパーツの交換及びその他技術者の訪問のための費用を請求する権利がある。

- a. 問題がハードウェアの不具合に起因していない場合
- b. Flowの書面での事前承認を得ずに、ハードウェアがもとの場所から移動されていた場合
- c. ハードウェアが破損された場合
- d. ハードウェアがサポートサービス契約の第3条の「サポートサービスからの除外事項」が定める事由に該当する場合

The Client may choose to use its own technicians or service providers for the installation of replacement parts for defective Hardware for an RMA request. If the Client chooses this option, Flow's responsibilities shall be limited to providing support via telephone and remote access to assist with identifying and resolving the issue and, if necessary, sending replacement parts. The Client shall fully be responsible for all aspects of the installation process.

クライアントは、RMA申請のために、自ら選んだ技術者又は業者を利用して、不具合のあるハードウェアのために交換品をインストールすることができる。この選択肢をクライアントが選んだ場合、Flowの義務は電話サポートを提供すること、問題を特定及び解決するためにリモートアクセスで支援すること、及び、必要であれば、交換品を送ることに限定される。クライアントは、その他全てのインストールプロセスについて、責任を負うことになる。

5. Returning defective equipment:

When returning defective Hardware, the Client shall: write the RMA number on at least two (2) locations on the outside surface of the box or package in which it is returning any defective Hardware; include a copy of the RMA document issued to it; and ship all returns to the address below or as otherwise instructed in the RMA document.

Flow Solutions, Inc.
Attn: Operations
RMA#
3-8-13 Chojamachi, Naka-Ku, Yokohama, Kanagawa, JAPAN 231-0033

不具合のある製品の返却:

不具合のあるハードウェアを返却する場合、クライアントは次の要件を実施する必要がある：不具合のあるハードウェアを返却する箱又は梱包素材の外側に最低2か所RMA番号を記載する；発行されたRMAの書類の写しを含む；及び、下記の住所または別途RMAの書類の指示に基づいて郵送する。

株式会社Flow Solutions
オペレーションズ部門
RMA番号
〒231-0033
神奈川県横浜市中区長者町3-8-13
TK関内プラザ3F

Flow reserves the right to refuse shipments that do not have a valid RMA number. Refused shipments shall be returned to the Client and Client shall have to pay for the costs of the return shipping.

FlowはRMA番号が無い郵送物を拒否する権利を留保する。拒否された郵送物はクライアントに返却され、クライアントは返却のための郵送料を支払わなければならない。

For RMA returns of brand-new Hardware that have not yet been used, the Client MUST return such Hardware in a completely unused state and shall include all original boxes, packaging materials, manuals, blank warranty cards, and other accessories provided by the manufacturer. A one hundred percent (100%) refund shall be issued for such Hardware only when Flow is able to confirm receipt of all of the foregoing items.

一切利用されていない新品のハードウェアのRMA返品する際には、クライアントは、当該ハードウェアを全く使用されていない状態で返品して、製造者から提供されたオリジナルの箱、梱包素材、マニュアル、空白のワランティカード、及びその他のアクセサリを含まなければならない。上記のものを受領したとFlowが確認できた場合のみ、当該ハードウェアに対して、100%の返金が支払われる。

For all other RMA returns, the Client needs to only return the defective Hardware and any necessary documents.

それ以外のRMA返品については、クライアントは不具合があるハードウェアと必要な書類のみを返却する必要がある。

All RMA returns MUST be sent by postal services that can be tracked (FedEx, DHL, Sagawa or Yamato). The Client shall retain the tracking information for its records. The Client shall be responsible for the Hardware until it is received by Flow.

全てのRMA返品は追跡可能の郵便サービス (FedEx、DHL、佐川、又はヤマト) で郵送する必要がある。クライアントは自分の記録のために追跡情報を保管する必要がある。クライアントは、Flowが郵送物を受領するまでに、ハードウェアについての責任を負うものとする。

Shipping Costs:

- The Client shall be responsible for any shipping costs that are incurred when returning a defective Hardware to Flow.
- Flow shall be responsible for the costs of shipping replacements and shall endeavor to use the Client's desired shipping method.

郵送料について:

- クライアントは、Flowへ不具合のあるハードウェアを返却する際に発生する一切の郵送料を負担する。
- Flowは交換品を発送する際に費用を負担する責任があり、クライアントが望む発送方法で郵送するように努める。

Shipping Insurance: The Client is strongly encouraged to purchase insurance to cover any losses and damage that may occur in transit for the shipments of returned Hardware and to use a carrier and shipping method that provides tracking services and proof of delivery. Flow shall not be held liable for any lost Hardware or damages to Hardware that occur during the return shipment.

運送保険の加入について：Flowは、返品するハードウェアの郵送物が運送中で起こり得るいかなる損失及び損害を保証する運送保険にクライアントが加入すること、また、追跡サービス及び受領書を発行するサービスを提供する郵送手段を利用することをクライアントに強く推奨する。Flowは、返品の運送中により発生するハードウェアの損失又は損害について一切責任を持たない。

The Client can check the status of its RMA request by contacting Flow Support.

クライアントは、Flow Supportに連絡することによって、RMA申請のステータスを確認することができる。

2. Advance Replacement

アドバンス交換

An “**Advance Replacement**” shall mean full or partial replacement Hardware or parts for a defective Hardware or part that is under a warranty guaranteed by Flow, which Flow agrees to ship to the Client before receiving the defective Hardware back from the Client. Once an Advance Replacement has been approved by Customer Support, the Client shall receive the Advance Replacement of the defective Hardware within three (3) business days for domestic deliveries (within Japan) and within ten (10) business days for international deliveries (not

taking into account any customs delays) of the date on which the Advance Replacement was approved. The Client may request that the Hardware be shipped on an expedited basis, provided that it shall bear the costs of such expediting services. Each Advance Replacement may come with a return shipping label for the Client to use for returning the defective Hardware to Flow. The Client shall be responsible for paying the cost of the return shipping, any handling fees and any applicable duties. If Flow pays for these fees in advance, Flow shall invoice the Client for the payment of such fees.

「アドバンス交換品」とは、クライアントから不具合のあるハードウェアを返却してもらう前に当該交換品を送ることに合意した場合に送られる、Flowが保証しているワランティが適用される不具合のあるハードウェア又はそのパーツの一部又は全ての交換品となるハードウェア又はパーツを意味する。カスタマーサポートがアドバンス交換品を送ることに合意した場合、クライアントは国内郵送（日本）の場合は3日間以内、また、国際郵送の場合は10日間以内（税関による延滞を含まない）に当該不具合のあるハードウェアのためのアドバンス交換品を受領することができる。クライアントはハードウェアがより早く郵送されるように依頼することができるが、その場合、追加の費用を支払う必要がある。各アドバンス交換品には、不具合のあるハードウェアをFlowに返却するために使用するべき出荷ラベルが含まれる場合がある。クライアントは返品のための郵送料を全て負担するものとして、いかなる手数料や該当する税金等も支払うものとする。もしFlowがこのような料金を前払いした場合、Flowはクライアントに当該料金を請求することができる。

Shipping Period of Defective Hardware. All defective Hardware associated with an RMA shall be delivered by the Client to Flow within fourteen (14) days from the date that Flow ships the Advanced Replacement Hardware to the Client. If the defective Hardware is not returned within this fourteen (14) day period or if the Hardware does not reach Flow within seven (7) days from the date on which the Client shipped the defective Hardware, the Client shall be required to pay the retail price of the replacement Hardware according to the relevant PO and the Price List (as defined in the MSA) that is in effect at that time.

不具合のあるハードウェアの郵送期間. RMAに関連する全ての不具合のあるハードウェアは、Flowがクライアントにアドバンス交換品ハードウェアを出品した日から14日間以内にFlowに返却しなければならない。もし不具合のあるハードウェアがこの14日間期間以内に返却されなかった場合、又は当該ハードウェアをクライアントが出品した日から7日間以内にFlowのもとに届かなかった場合、クライアントは、関連する発注書及び当時に有効な価格表（基本契約で定義されている意味を持つ。）に基づく交換品となるハードウェアの小売価格を支払う必要がある。

Flow shall provide replacement Hardware and parts in accordance with these RMA Guidelines. The replacement Hardware shall be the same Hardware, a different version of the same Hardware or a similar Hardware as the one that the Client originally purchased. Replacement parts may not be brand new and may be refurbished parts. Flow shall not guarantee that replacement Hardware or parts will be available for every Advance Replacement request. If any Hardware or parts are unavailable from the applicable manufacturer, Flow shall provide a substantially similar Hardware or part.

クライアントは、本RMAガイドラインに基づいて、交換品となるハードウェア及びパーツを提供する。交換品となるハードウェアは、クライアントが元々購入したものと同一ハードウェア、同一ハードウェアの別バージョン、又は類似するハードウェアとなる場合がある。交換品のパーツは新品ではなく、リファービッシュ製品であることもある。Flowは、各アドバンス交換品申請に対して、必ず交換品となるハードウェア又

は一部パーツがあると保証しない。製造業者からハードウェア又はパーツが入手不可能な場合、Flowは実質的に類似するハードウェア又はパーツを提供する。

With Advance Replacements, it may not be possible for Flow to collect sensor data from the defective Hardware until it is returned to Flow. If this is the case, Flow, at its sole discretion, may offer the Client an estimation of the sensor data that is generated from machine learning processes. Upon receiving the defective Hardware, Flow shall exercise its best efforts to recover any sensor data. However, if such data is not recoverable, whether in whole or in part, the Client agrees to accept an estimation of the data as a substitute.

アドバンス交換品において、不具合のあるハードウェアがFlowに返却されるまで、当該不具合のあるハードウェアからセンサーデータを収集することができないことがある。その場合、Flowは、独自の裁量で、クライアントへ機械学習の処理方法で発生されたセンサーデータの予測をクライアントへ提供することができる。不具合のあるハードウェアを受け取った後、Flowはいかなるセンサーデータを回収することに最善の努力を尽くす。ただ、当該データの一部又は全部が回収不可能な場合、クライアントはデータの予測を代わりに受け取ることに合意する。

3. Credit for Returns

返金によるクレジット

The Client may receive credit for returning defective Hardware (“Return **Credit**”).

クライアントは、不具合のあるハードウェアを返品することにより、クレジットを受け取ることがある（以下、「返金クレジット」という。）。

- All requests for receiving Return Credit shall be submitted via the RMA process. Such requests shall be evaluated by Flow before they are processed and approved. For any Return Credit to be approved, the defective Hardware that was returned must be new, clean, unused, and in its original packaging (“**Conditions for Return Credit**”).

- 返金クレジットを受け取るための申請は全てRMAプロセスにより提出されるものとする。当該申請は、処理及び承認される前に、Flowが審査する。返金クレジットが承認されるためには、不具合のあるハードウェアは新しく、清潔で、利用されてなく、オリジナルの梱包素材の中に入っている状態で返品されてなくてはならない（以下、「返金クレジットのための条件」という。）。

- The Client shall be responsible for any associated shipping costs for the return of defective Hardware.

- クライアントは、不具合のあるハードウェアに関連するいかなる郵送料を支払う必要がある。

- Return Credit shall be issued once Flow has confirmed that the defective Hardware meets the Conditions for Return Credit. For the Return Credit to be approved, the Client must also include a valid description of the reason for returning the Hardware in the RMA request.

- 返金クレジットは、Flowが不具合のあるハードウェアが返金クレジットのための条件を満たしていることを確認してから発行される。返金クレジットが承認されるには、クライアントは、RMA申請にハードウェアを返却するための正当な理由の説明を記載する必要がある。

• Any Return Credit shall be offset against any invoices that are issued to the Client in relation to the returned defective Hardware. If the Client has already paid such invoices or if the amount of the Return Credit is larger than the amount of such invoices, a credit of an appropriate amount shall be applied to the Client's account to be used at the Client's discretion toward future invoices.

• いかなる返金クレジットは、返品される不具合のあるハードウェアに関連する、クライアントに発行されるいかなる請求書の金額から相殺される。クライアントが当該請求書を既に支払った場合、又は返金クレジットの金額が当該請求書の金額を上回っている場合、適切な金額のクレジットは、クライアントの独自の裁量で将来の請求書のために利用できるために、クライアントのアカウントに振り込まれる。