

# サポートセンター修理規則

2018年7月23日発行

## 第1条（保証期間内の修理）

1. 保証期間内に取扱説明書、及び注意事項等に従い、正常な使用状態で対象機器が故障した場合、本規則に従い、無料修理とする。
2. 前項にかかわらず次の各号のいずれかに該当する場合、保証期間内であっても有料修理とする。
  - ① 保証書が対象機器に添付されていない場合
  - ② 保証書に必要事項の記入が無い場合、または字句を書き換えられた場合、その他事実と異なる記載がされていた場合
  - ③ 使用上の誤り(水など液体のこぼれ、水没、落下等)、または機器の改造、分解による故障・損傷の場合
  - ④ 火災、地震、水害、落雷その他の天災地変、公害、塩害、ガス害(硫化ガス)、異常電圧や指定外の電源使用による故障・損傷の場合
  - ⑤ 消耗品の自然消耗、磨耗、劣化や寿命部品等の交換が必要となった場合
  - ⑥ 輸送や移動、または落下等、不適切な取り扱いにより生じた故障・損傷の場合
  - ⑦ お客様の使用環境や機器の維持・管理方法に起因して生じた故障・損傷の場合(例埃、錆び、カビ、虫の侵入による故障等)

## 第2条（保証期間外、もしくは保証対象外の機器の有料修理）

1. 弊社は、保証期間が過ぎた機器、及び前条1項各号に基づく保証対象外の機器を有料にて修理を行う。本条に基づく修理にあたっては、弊社の修理料金表に沿って行い、修理料金を請求する。

## 第3条（修理料金の見積）

1. お預かりした機器を確認し、修理可能と弊社が判断した場合、ご依頼内容に従い見積を提示する。
2. お預かりした機器を確認した結果、修理不能と弊社が判断した場合、未修理による返送とする。
3. 弊社は、お客様の修理依頼品の状態、故障部分、あるいは弊社の事情により、修理による対応が不可能、困難、または合理的でないと判断した場合、弊社が選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含む）と修理依頼品との交換をもって、本サービスの提供を行う場合がある。この交換に同意がない場合、本サービスのご依頼をキャンセルしたものと取り扱う。

4. お客様からの見積承認後に実作業を開始する。
5. お客様からの見積承認後に見積金額と異なる事情が発生した場合、再度見積を提示し、お客様からの再承認後に修理を実施する。
6. 販売終了から一定期間経過した製品の部品交換を要する修理については、保証期間内であっても有償修理となる場合がある。
7. 保証期間内であっても保証書を紛失された場合（保証書の再発行は不可）、有償修理とする。

#### 第4条（修理部品の取扱い）

1. 本サービスを長期、かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、弊社の判断により、修理の際に再生部品、または代替部品を使用する場合がある。
2. 本サービスにより、部品交換の際に取り外した部品を、リサイクルや分析などのために弊社の任意の判断で回収することができる。回収した部品は弊社の所有物とし、弊社の判断により、再生、利用、または廃棄等を行うことができる。

#### 第5条（再修理、及び責任の限定）

1. 修理完了品が届いたら、速やかに、対象機器の外観に異常がないこと、また、修理ご依頼箇所の修理が完了していることを確認することとする。
2. 弊社が実施した修理において弊社に帰すべき瑕疵が発見され、該当修理完了日より3ヶ月以内に同一箇所、同一原因の修理を実施する場合、無償にて再修理を行う。但し、販売終了後、保有部品在庫がない対象機器に関しては、修理不能となる場合があり、本項の規則は適用としない。

#### 第6条（修理品の保管期間）

1. 修理見積後、1ヶ月以上返答、連絡がない場合、キャンセルしたものと取り扱う。
2. お客様の都合で修理見積後、3ヵ月以上受け取りができない場合、お客様が対象機器の所有権を放棄したものとみなし、弊社の判断で対象機器を処分できるものとする。この場合、弊社はおお客様に対し、当該保管に要した費用、並びに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また保証期間外の修理の場合、別途修理料金、またはキャンセル料を請求できるものとする。

#### 第7条（お客様情報の取扱い）

1. 弊社は、修理の過程で、弊社にご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報、及びお客様が利用したサポート、及びサービス等の記録（以下「お客様情報」という）を、次の定めに従い取り扱う。
2. お客様情報は、法令により認められた場合を除き、あらかじめお客様の同意を確認す

ることなく、以下の目的にのみ限定して利用する。

- ① 修理依頼品の修理、及び修理料金の決済
- ② 製品保証、及び修理などに関するユーザーサポートの提供
- ③ 製品開発、及びサービス、ユーザーサポートの向上のための参考
- ④ 弊社のサービスに関するご意見、ご感想の収集（アンケート）
- ⑤ 修理品を発送する時の送り状への記載

#### 第8条（その他）

1. 弊社製品の修理に限り本規則は有効とする。弊社製品以外の修理品につきましては各メーカーの修理に関する規定を適用する。

#### 第9条（規則の変更）

1. 弊社は、お客様への事前の通知、及びその承認なしに本規則の内容を変更できるものとする。この場合、本規則の各内容は変更後の規則によるものとする。

主管：株式会社マイゾックス 国内営業部 サポートセンター