

ローズテクニー修理規約

2019年2月制定

西川株式会社

第1条 規約の適用

1. 本規約は、西川株式会社（以下「当社」といいます）が提供するローズテクニーに係る各種の修理サービス（以下「本サービス」といいます）に適用される基本的な条件を定めるものです。
2. 当社は、本規約に従ってお客様に本サービスを提供させていただきますので、あらかじめ本規約にご同意をいただいた上で、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。

第2条 規約対象

1. 当社は、日本国内で販売されたローズテクニーのうち、当社が本サービスの対象として別途ご案内する製品本体および当該製品の同梱付属品（コントローラー・電源コード・リモコン等）について、当社においてサービスの提供が可能と判断する場合に、お客様に対して本サービスを提供します。本規約の適用外となる製品もありますので、本サービスの対象製品をあらかじめご確認ください。
2. 当社は、日本国内に居住または滞在中のお客様のみを対象として本サービスを提供いたします。
3. お客様がローズテクニーの販売店その他第三者（以下「販売店等」といいます）の独自の延長保証に加入されている場合、延長保証の可否については、当社への本サービスのお申込の前に、お客様において販売店等にご確認ください。販売店等の延長保証および当該延長保証に基づく修理サービスは、お客様と販売店等との取り決めになりますので、当社がその内容等につき責任を負うものではなく、本規約は適用されません。ただし、販売店等の延長保証の中で、本規約が適用される旨規定されている場合は、この限りではありません。

第3条 契約の成立

1. 本契約に基づく本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になるローズテクニー（以下「修理依頼品」といいます）について、取扱説明書、当社メンテナンスセンター、その他でご案内する当社所定の方法により本サービスをお申込になり、当社において必要事項および本サービス提供の可否等を確認の後、当社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
2. 当社は、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法その他の事情によって本サービスを提供できない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断

りする場合がございますので、ご了承ください。

3. 本サービスの受付後、お客様との連絡等の本サービス履行に必要な業務遂行が果たせない場合、受付日を起算とし30日経過した時点で受付をキャンセルさせていただきます。

第4条 修理の目的

当社は、お客様が日本国内で使用されるローズテクニーが故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを目的として、本サービスを提供いたします。お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致することを保証するものではありません。

また、修理依頼品の点検作業の結果、その状態・状況によっては修理等の処理ができない場合がありますのでご了承ください。

なお、当社は、お客様の修理依頼品の状態、故障部分あるいは当社の事情により、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に、当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・異機種を含みます）との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます場合がございます。かかる製品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

第5条 修理の手続き

1. 本規約に基づき当社が行う修理は、当社が本サービスの対象としてメンテナンスセンターでご案内する持込修理・宅配修理受付サービス等です。修理のお申込・お手続きについては、販売店等もしくはメンテナンスセンターでご確認ください。
2. 当社が修理依頼品をお預かりする前に、お客様により修理依頼品に取付けられました専用カバー・シート・敷きパット・その他一切のもの（以下「付加物」といいます）を修理依頼品から取り外して下さい。なお修理依頼品に付加物が取付けられた状態でお客様が修理依頼品を当社にお引渡しされた場合、当社は修理の過程で、付加物に生じる汚損・破損・紛失・その他の付加物に関連して生じる一切の損害について責任を負いかねます。

第6条 無料修理

1. 保証期間内に取扱説明書、対象機種添付ラベルの注意書きに従った正常な使用状態で対象機種が故障した場合には、当社は無料修理規定に従い、無料で修理を行います。
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は保証期間内であっても有料修理となります。
 - (1) 保証書が修理依頼品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。または字句を書き替えられた場合。その他事実と異なる記載がされていた場合。

- (3) ご使用の誤り（水などの液体の侵入・水没・落下）または改造による故障・損傷の場合。
- (4) 火災・地震・水害・落雷・その他の天災地変、公害や異常電圧や指定外電源使用による故障、損傷の場合。
- (5) 他の機器の異常により生じる故障、損傷の場合。
- (6) お買い上げ後の輸送や移動または落下等、お客様における不適当なお取扱いに生じた故障、損傷の場合。
- (7) お客様のご使用の環境や維持、保管方法の起因にて生じた故障、損傷の場合。

第7条 修理業務委託

当社は、当社の判断と責任のもとで、協力会社に本サービス（これに付随関連する業務を含みます）の全部または一部を委託する場合がございます。

第8条 見積もり・本サービス料金について

1. 本サービスの料金（修理料金、その他の費用を含み、以下「サービス料金」といいます）は当社規程料金を適用いたします。修理が有料修理の場合であって、お客様が修理のご依頼時に、サービス料金の見積もりを希望された場合、当社は修理依頼品のお預かりの後に点検作業を行い、見積額をお知らせし、お客様にご了承頂いた上で修理を行います。
2. サービスの料金について（1）お客様が当社からの見積もり連絡を不要とされる場合、または、（2）お客様から予めご希望の金額（上限金額）をご指定いただいております、当社の見積りの結果ご指定金額以下であることが確認できた場合には、当社はあらためてご連絡させていただくことなく、修理等に着手いたします。なお、当社の見積りの結果、ご指定金額を超えることが判明した場合はサービス料金の見積額をご案内いたしますので、当該金額での本サービスの提供をご希望されるか否かをお知らせください。お客様が当該金額での本サービスの提供を希望されない場合には、本サービスのご依頼をキャンセルしたものといたします。
3. 修理の過程において新たな故障の原因が判明した場合等、お客様にサービス料金の見積額をお知らせした後に当該金額の変更が生じた場合には、当社は再度見積額をお知らせするものとし、当該再見積り後の金額での修理について、お客様にご了承いただいた上で、修理を継続いたします。なお、当該再見積り後の金額での修理について、ご了承いただけなかった場合は、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は修理を中止し、お預かりした修理依頼品をお客様に返却いたします。
4. お客様にサービス料金の見積額をお知らせした日から1ヶ月を超えてもお客様から見積もりに対するご回答が無かった場合には、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたものとし、当社は修理を実施せずにお預かりした修理依頼品をお客様に返却いたし

ます。

5. サービス料金として、修理料金他に次に定める費用が発生いたします。本サービスをご依頼の際に販売店等もしくはメンテナンスセンターにご確認ください。

- (1) 配送料

引取り修理、宅配修理の場合には配送料をご負担いただきます。

- (2) 点検費用

点検作業の結果、修理依頼品が故障していないことが判明したために、修理等の措置を行わなかった場合には点検費用をご負担いただきます。

- (3) その他当社が定め別途ご案内する費用

第9条 代替機器の提供について

お客様より修理依頼品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、当社のお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

第10条 修理部品の取り扱い

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、当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ことがあります。
2. 修理を行うために取り外した故障部品については、お客様はその所有権を放棄するものとし、当社は当該故障部品をお客様に返却しないものとします。また当社の所有物として、当社の判断により再生、利用または廃棄等行います。

第11条 補修用部品

1. 補修用部品は製品の機能を維持するために必要な部品をいい、故障部品と機能性能が同等な部品とします。
2. 当社では修理依頼品の補修用部品の保有期間を製造打切り後6年間と定めています。この補修用部品の保有期間の終了を持って、修理依頼品の本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。

第12条 修理保証について

1. 当社が行った修理において、修理完了の日から3ヶ月以内に同一症状かつ同一箇所の故障が発生した場合に、再修理を要すると当社が判断したものについては、再故障した日から1週間以内に弊社に再修理のご依頼をいただいた場合、無料で再修理をおこないます。
2. 前項の規程にもかかわらず、故障箇所や状態が前回修理と異なる場合は有料となります。また、前項の期間内であっても、次の各号のいずれかに該当する場合は、有料となります。
 - (1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害または不当な修理や改造により故障ま

たは損傷した場合

- (2) お買い上げの後の移設、輸送、落下などにより、故障または損傷した場合
- (3) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、異常電圧・電源などにより、故障または損傷した場合
- (4) 業務用など、一般家庭用以外での使用により故障または損傷した場合
- (5) 消耗・磨耗した部品の交換、汚損した部品の交換

第13条 修理品の保管

お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品をお返し可能な日程をお知らせしている場合に、当社が修理依頼品をお預かりした日から起算して6か月間（以下「保管期間」とします）を経過した時点でお客様に修理依頼品をお受け取りいただけない場合、お客様は、修理料金に加えて、修理依頼品の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られない）および、修理依頼品の処分にあつた費用の一切を、当社の請求に従い、速やかに当社に支払うものとします。なお、保管期間が経過した時点で、お客様に修理依頼品をお受け取りいただけないときは、当社は、お客様からお預かりした修理依頼品を当社所定の方法にて処分できるものとします。

第14条 連絡先の変更

1. 転居などにより、お客様の住所・連絡先等が本サービスの提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに当社へご連絡をお願い致します。
2. 当社は、送付した郵便その他配送物があて先不明等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた住所にあてて送付したことをもって、到着したものと扱わせていただきます。

第15条 個人情報取扱い

当社は、修理の過程で、当社にご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報およびお客様がサポートおよびサービス等をご利用した際に当社が記録する履歴（以下これらを総称して「お客様個人情報とします」）について、次の定めに従い取り扱います。

1. お客様の個人情報の利用目的

お客様の個人情報は、以下の目的にのみ利用させていただきます。法令により認められた場合を除き、あらかじめお客様のご同意をいただくことなく、以下の目的以外で利用することはありません。

- (1) 修理依頼品の修理および修理料金の決済
- (2) 製品の保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
- (3) 商品の開発およびサービス・ユーザーサポートの向上のための参考

(4) 当社のサービスに関するご意見やご感想の提供をお願いするため

※お客様の個人情報をご提供いただけない場合は、利用目的に基づくお客様へのご案内等がおこなえない場合があります。

2. お客様の個人情報の共同利用について

当社は、前項の利用目的の達成のため、お客様の個人情報を当社およびローズテクノロジー製造会社西川ローズ株式会社と共同利用させていただく場合がございます。なお、この場合の個人情報の管理責任者は当社です。

3. お客様の個人情報の安全管理

当社は、お客様の個人情報を正確・最新の内容に保つように努め、不正なアクセス、改ざん、漏えい、滅失、き損などを防止するため、現時点での技術水準に合わせた必要かつ適切な安全管理措置を講じます。なお、当社は、利用目的の達成により保管の必要がなくなったと判断した場合、お客様の個人情報を速やかに消去いたします。

4. お客様の個人情報の提供について

以下の場合を除き、予めお客様の同意をいただくことなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。

(1) お客様のご同意いただいた利用目的の達成のために、必要な業務を当社が他社に委託した場合で、当該委託先に対してお客様の個人情報提供が必要な場合。

(なお、当社は委託先を十分な個人セキュリティ水準にあることを確認のうえ選定し、契約等を通じて、必要かつ適切な監督をおこないます)

(2) 司法機関または行政機関から法令に基づく要請を受け、要請理由が妥当と判断した場合。

(3) 人の生命、身体、財産を保護するために提供する必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合。

(4) 合併、会社分割、事業譲渡その他の事業承継の場合

5. お問い合わせおよびその他のご連絡

このたびご提供いただくお客様の個人情報について、照会、修正、消去、またはユーザーサポートの提供の停止を希望される場合には、修理をお申込になりました各窓口までご連絡ください。可能な限り速やかに対応いたします。

6. 個人情報の保護管理者

西川株式会社

メンテナンスセンター責任者

第16条 損害賠償

1. 当社が本サービスの提供において負う責任は、当社の故意・重過失の場合を除き本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、お

お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害、その他お客様が修理依頼品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。なお、当社が修理依頼品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、当社は原則として修理をもって対応いたします。

2. 本サービスの提供に関し、当社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意・重過失の場合を除き、当社の責任は修理依頼品の価値に相当する金額を上限とします。なお、修理依頼品の値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品を基準として算出するものとします。

第17条 反社会的勢力との関係排除

お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（以下「暴対法」という）第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団およびその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団または個人）であることが判明した場合には、当社はかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何等の催促を要することなく、本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

第18条 その他

1. 本規約は、日本国内においてのみ有効です。また、本規約により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。
2. 本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。
3. 修理完了日のご返却および時間についてのご指定は出来ません。

第19条 規約の変更

1. 当社の判断で本規約を変更させていただくことがあります。ご依頼の時点の規約が適用になりますので、本サービスをご依頼いただく場合には、必ずその時点で適用される本規約を事前にご確認ください。
2. 本規約の変更後においても、本規約の変更前にご依頼いただいた本サービスの提供については、変更前の本規約が適用されます。