【修理をお申し込みの前に】

当社は、当社が別途定める修理規約に基づき、お客様に各種の修理サービスを提供させていただきます。あらかじめ修理規約にご同意のうえ、お申し込みくださいますようお願いいたします。

**【修理規約】**

2019 年 4 月制定

2023 年 5 月 23 日改訂

株式会社 JVC ケンウッド・サービス

**第 1 条　規約の適用**

1. 本規約は、株式会社 JVC ケンウッド、日本ビクター株式会社、株式会社ケンウッドおよびそのグループ会社が日本国内向けに製造販売または輸入販売した家庭用製品（以下、「対象製品」といいます）について、株式会社 JVC ケンウッド・サービス（以下「当社」といいます）が承る修理サービス等（以下、「本サービス」といいます）に適用します。

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　契約対象**

1. 当社は、対象製品に対して日本国内に居住または滞在中のお客様を対象として本サービスを提供致します。

2.　本サービスの適用外となる製品および付属品もありますので、本サービスの対象として別途、株式会社 JVC ケンウッドや当社のホームページ（以下、「ホームページ」といいます）などで案内する内容をあらかじめご確認ください。

3. 対象製品に改造・分解が確認された場合や持込部品による本サービスの提供はお断りします。また正規バージョンアップを除き、販売後のいかなる改造もお受けできません。

4. 販売店、あるいはその他第三者（以下、「販売店等」といいます）独自の延長（長期）保証にご加入されている場合は、当社に本サービスをご依頼される前に、販売店等にご相談ください。

**第 3 条　契約の成立**

1. 本規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対象製品（以下「修理依頼品」といいます）について、取扱説明書、当社修理相談窓口、ホームページ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みになり、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、依頼時提供情報その他の事情によっては本サービスを提供できない場合があり、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。 .

**第 4 条　修理の目的**

1. 当社は、お客様が日本国内で使用される対象製品が故障した場合、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。
2. 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置ができない場合がありますのでご了承ください。

**第 5 条　修理の方法**

1. 本規約に基づき当社がおこなう修理の種類は、以下のとおりです。
⑴出張修理　技術者がお客様のご自宅（または指定の作業可能な場所）へお伺いします。
なお、お客様もしくは当社の事情により出張による訪問が困難と判断された場合は、宅配便等による引取りを手配いたします。
⑵持込修理　当社まで修理依頼品をお持込いただきます。
⑶送付修理　宅配便等を利用し、当社に修理依頼品をお送り頂きます。
⑷販売店経由修理　お買い求めいただいた販売店経由で修理依頼品をお預かりします。
修理のお申込み・お手続きについてはホームページまたは当社修理相談窓口などでご確認ください。
2. 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）（以下「交換品」といいます）と修理依頼品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただく場合がございます。（以下「交換修理」といいます）
⑴ 交換品をお客様に引渡した時点で、交換がなされたとみなし、修理依頼品の所有権はお客様から当社に移転し、交換品の所有権は当社からお客様に移転するものとします。
⑵ 交換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。
3. 修理依頼品の取りはずし・再設置は、当社では対応いたしません。
4. 修理依頼品の設定（他機器との接続・調整・取扱説明など）を依頼された場合、有償となることがあります。

**第 6 条　保証内修理**

取扱説明書、本体貼付ラベル、注意書きなどに従った正常なご使用状態で、保証期間中に故障した場合には、保証書に従い無償修理いたします。ただし、製品の状態やその他の事情により、交換修理で対応する場合がありますので、あらかじめご了承ください。交換品の保証期間は、修理依頼品の保証期間を適用します。
1. 保証期間及び保証範囲・条件等については、修理依頼品の保証書の規定、取扱説明書の記載に従います。
2. 参考までに保証期間中でも保証対象外となる事由を以下に提示します。

(1) 保証書のご提示がない場合。
(2) 保証書にお買い上げ年月日、お客様名、販売店名など必要事項の記入や押印もしくはお買い上げ年月日・販売店名が判る領収書等がない場合、あるいは字句を書き替えられた場合。
(3) 使用上の誤り、結露や水濡れあるいは不当な改造、修理、加工による故障および損傷。(取扱説明書の記載内容を守らないことによって生じた損害に関して、責任を負いません。)
(4) お買い上げ後の取付場所の移動、輸送、落下、衝撃などによる故障および損傷。
(5) 一般家庭以外に使用された場合の故障及び損傷(例えば業務用の長時間使用、車両＜車載用製品を除く＞、船舶への搭載等)。
(6) 火災、塩害、ガス害(硫化ガスなど)、虫害、鼠害、地震、落雷、津波および風水害、その他天災地変、錆、カビ、たばこの煙等による汚れ、ゴミや埃などの異物混入、あるいは異常電圧などの外部要因による故障および損傷。
(7) 消耗部品(例えば SD メモリーカード、回転機器のベルト、乾電池、充電池、フィルター、イヤーチップ等)の交換。
(8) 故障の原因が本機以外(通信・受信環境、あるいは接続している機器およびケーブル類、海賊版などの違法・不正ディスクや傷ついたり汚れたりしているディスクなど)にある場合。
(9) 予告なく変更や追加される、あるいは規格の異なる記録媒体、アプリケーション、コンテンツ、放送および電源電圧による不具合。(インターネットを使用して提供されるサービスは、予告なく休止したり、サービス自体が終了されたりする場合がありますので、あらかじめご了承ください。)
3. 以下の場合は、保証期間内でも費用が発生します。
(1) 持込修理の対象商品を直接弊社へ送付した場合の荷造送料(代引き手数料含む)や出張修理を行なった場合の出張料等保証書の条件と異なる種類の修理依頼はお客様負担とさせていただきます。
(2) 離島または離島に準ずる遠隔地への出張修理は、遠隔地出張費用をご負担いただきます。(有料道路、船舶、駐車料等の実費)

**第 7 条 保証期間外もしくは保証対象外の修理依頼品の有償修理について**

1. 当社は、保証期間が過ぎた修理依頼品及び保証対象外の修理依頼品について、修理すれば使用できる場合は、ご希望により有償修理、または交換修理を有償にて承ります。本条に基づく修理にあたっては、当社が規定した修理料金に従って、費用を請求します。(別途、消費税がかかります。)
2. 修理料金及び見積りについて
(1)お客様が当社からの見積り連絡を不要とされる場合
(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、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
上記(1)(2)の場合は、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修理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. 修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本サービスをご依頼の際に当社の担当者にご確認ください。

(1)出張費用　出張修理の場合には、修理料金の他に当社所定の出張費用をご負担いただきます。

(2)遠隔地出張費用　離島または離島に準ずる遠隔地への出張修理は、前号の費用に加えて遠隔地出張費用をご負担いただきます。(有料道路、船舶、駐車料等の実費)

(3)荷造送料　修理依頼品の返却を宅配等による送付を希望される場合は、荷造送料(代引き手数料含む)をご負担いただきます。

(4)その他当社が定め別途ご案内する費用

4. 修理等を行わなかった場合にも、修理料金として、次の各号に定める費用が発生しますので、予めご了承ください。

(1)見積料　お客様のご依頼により修理料金の見積りを行った後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合に、見積料をご負担いただきます。なお修理実施時は修理料金に含まれます。

(2)出張費用・遠隔地出張費用　出張修理のため修理担当者が訪問している場合は、出張費用・遠隔地出張費用をご負担いただきます。

(3)点検費用　点検作業の結果、修理依頼品が故障して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(見積料)をご負担いただきます。

(4)荷造送料　修理依頼品の返却を宅配等による送付を希望される場合は、荷造送料(代引き手数料含む)をご負担いただきます。

**第 8 条　代替機器の提供について**

お客様より修理依頼品またはその交換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、当社はお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

**第 9 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、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. 本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品をリサイクルや分析などのために、当社の任意の判断で回収させていただく場合があります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用または廃棄等をおこないますので、あらかじめご了承ください。

**第 10 条　部品保有期間**

当社では修理依頼品の補修用性能部品(製品の機能を維持するために必要な部品)の保有期間を製品毎に定めています。この補修用性能部品の保有期間を、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。

上記期間にかかわらず、補修用性能部品が部品メーカで廃品となっている、または部品メーカの事情で入手不可の場合は、本サービスの提供をお断りすることがございます。

**第 11 条　修理保証について**

1. 当社がおこなった修理において、修理完了日（当社所定の処理が完了し、修理依頼品の引き渡しをお客様に連絡した日）から 3 ヶ月以内に修理依頼品が再故障し、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週間以内に当社に再修理のご依頼をいただいた場合、無償で修理等をおこないます。

2. 交換品と修理依頼品との交換をもって当社による本サービスの提供がなされた場合、交換完了日（当社所定の処理が完了し、交換品の引き渡しをお客様に連絡した日）（以下「交換完了日」といいます）から3ヶ月以内に交換品が故障し、交換品の修理を要すると当社が判断したものについては、故障した日から1週間以内に当社に修理のご依頼をいただいた場合、無償で修理等をおこないます。なお、修理依頼品の保証期間を超えて修理保証は行いません。

3. 本条第1項の規定にもかかわらず、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有償となる場合があります。また、前二項の期間内であっても、第 6 条 2 項(3)～(9)の各号のいずれかに該当する場合は、有償となります。

4. 但し、製造後 8 年を経過した修理依頼品に関しては、修理保証を致しません。

**第 12 条　修理品の保管**

1. お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了もしくは、未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品または交換品をお渡し可能な日程をお知らせしている場合に、当社が修理依頼品の引き渡しをお客様にお知らせした日から起算して 6 か月間を経過した時点で、お客様が修理依頼品および、もしくは交換品の所有権を放棄したものと判断し、当社にて処分できるものとします。

この際、お客様には修理料金もしくはキャンセル料金に加えて、お客様の修理依頼品および交換品の保管に要した費用（倉庫費用・保管場所までの輸送費用等）ならびに、その処分に要した費用の一切を請求させて頂きます。

**第 13 条　連絡先の変更**

1. お客様の住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先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いたします。

2. 当社は、送付した郵便その他の配送物が宛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、到達したものと扱わせていただきます。

3. 当社は、発信した電子メールが宛先不明、インターネット上の問題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電子メールアドレスにあてて発信したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。

4. 当社は、当社においてお客様の変更後の連絡先を調査することが困難である場合，到達したものと扱わせて頂きます。

**第 14 条　データの取扱い**

1. 当社は、修理依頼品がハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体（以下「記録媒体等」といいます）を搭載または使用する製品である場合、記録媒体等に記録されたデータ（お客様が録音・録画その他記録した音楽・映像・動画・画像・地図データ・テキスト、作成したファイル、各種の設定内容、更新・追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合があります。

2. 前項に定める場合を除き、本サービスの提供の過程で、当社は、記録データおよび機器ログ等についての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切行いませんので、ご了承願います。

3. 修理のために必要と当社が判断する場合、修理依頼品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等をおこなわせていただきます。その際、記録データは失われます。また、当社は、自己が所有する修理依頼品・交換品を任意に処分し、一切の記録データを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録データを削除・不可視することを目的とした当社所定の作業を行うことができるものとします。

4. 修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は、当社の故意または重過失による場合を除いて記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承願います。

5. お客様におかれましては、本条第2項、第3項および第4項の事情に鑑み、修理依頼品を当社に向けて提供する前までに、お客様の責任において、必要可能な範囲で、破損・消失等させたくない記録データを複製・バックアップその他記録・保存していただくようお願いいたします。

**第 15 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 16 条　個人情報取扱い**

当社は、本サービスの過程で、当社にご提供いただいた氏名・住所等のお客様の個人情報・プライバシー情報について、ホームページ掲載の JVC ケンウッドグループ　個人情報保護方針、プライバシーポリシーに基づき適正に取り扱います。

なお、16 歳未満のお客様は、保護者の方（親権者）から同意を得たうえで、個人情報のご提供をお願いします。

**第 17 条　損害賠償**

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、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または交換品の故障・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、修理依頼品の価値は、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の価格を基準として算出するものとします。

**第 18 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、暴力団準構成員、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、暴力団密接関係者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、何等の催告を要することなく、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 19 条 その他**

1. お客様ご自身が貼られた保護シート・ラベル類や販売時に貼付されていた POP シール類、お客様によりおこなわれた塗装・刻印などについては、外観部品（カバーなど）の交換を要する修理や分解・組立てなどの作業過程において、元の状態への復旧はいたしかねます。あらかじめご了承ください。

2. 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。

3. 本規約の一部条項が法令によって無効となった場合でも、当該条項は法令で有効と認められる範囲で依然として有効に存続するものとします。

4. 当社の判断で、ある時期もしくは期間において、またはある事象に対して、当社が本規約に基づく権利を行使しないことがあったとしても、権利の放棄とはみなされないものとし、以後または他の同様もしくは類似の事象において、同様に権利を行使しないとは解釈されないものとします。

5. 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。 .

**第 20 条 規約変更**

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となりますので、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。

（以下余白）