

修理規約・規定

株式会社シー・シー・ピー

2024年4月1日制定

第1条《適用範囲》

- 本規約は、株式会社シー・シー・ピー《以下、当社と記載》が、日本国内向けに販売した製品本体及び付属品（但し、消耗品等を除く）《以下、対象商品と記載》について、当社が承る修理等《以下、本サービスと記載》に適用します。
- 当社は、本規約に沿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。
- 対象商品に不当な改造が確認された場合や本体外装が開けられた形跡が認められた場合は、本サービスの提供をお断りすることがあります。また、販売後のいかなる改造依頼もお受けできません。修理依頼品のお見積り・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と判断し、修理をお断りする場合があります。

第2条《本規約対象のお客様》

- 本サービスの対象となるお客様は、原則、対象商品を所有するお客様に限ります。
本サービスのご提供は日本国内に居住、または滞在されているお客様《以下、総称として「お客様」と記載》に対して、日本国内においてのみ本サービスをご提供いたします。

第3条《修理の目的》

- 当社は、お客様が日本国内で使用される対象商品が故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを主目的として、本サービスの提供をいたします。本サービスをお客様の利用目的や機能・性能に関する特別の要望等に合致する状態にすることを目的とするものではありませんので、ご了承願います。
- 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、ご了承願います。

第4条《契約の成立》

- 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商品《以下「修理依頼品」と記載》について、取扱説明書、当社修理相談窓口、当社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、以下の情報を提供いただいた上で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。
 - お名前 ・ ご住所 ・ 電話番号 ・ お買い上げ日
 - お買い上げ製品の型名 ・ お買い上げ製品の製造番号 ・ 症状《故障または不具合の内容》
 - お買い上げを証明する証書の提供・有無確認《購入店舗が発行するレシート・販売証明書など》
- 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ます、当社の任意の判断にてご依頼をお断りする場合がありますので、ご了承ください。

第5条《修理の方法・代替商品の提供について》

1. 本規約に基づき当社がおこなう修理の種類は、以下の2点のみとなります。
 - ① 引き取り修理 : 当社指定の配送業者に依頼をおこない、修理依頼品をお客様宅に引取りにお伺いします。
 - ② 持ち込み修理 : お客様がご購入された販売店まで修理依頼品をお持ち込みいただく。
なお、その際の移動手段に掛かる費用については当社負担対象外といたします。※弊社は出張修理を行っておりませんのでご了承ください。
2. 修理依頼品をお預かりの間、代替商品などの提供は本サービスに含まれず、当社はお客様に対してこれらの商品提供の義務を負いません。

第6条《保証期間内の修理について》

1. 取扱説明書、投げ込みシート、本体貼付ラベルなどの注意書きに準じた正しいご使用の状態で、保証期間中に故障した場合には、保証書の記述に従い無料で修理対応を実施いたします。
但し、製品の破損状態やその他の事情（部品欠品や仕様変更による形状不一致など）により、修理に代えて製品交換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。
また、以下に記載する場合には、保証期間中でも有償修理または同等商品との有償交換となります。
 - 〈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、お客様氏名、販売店名など必要事項の記入や押印がない場合、若しくは、上記字句を不正に書き替えられた場合。
 - 〈3〉 〈2〉以外に、販売店が発行する販売証明書が無い場合。
 - 〈4〉 使用上の誤り、浸水や結露、若しくは不当な改造、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。)
 - 〈5〉 お買い上げ後の設置場所の移動、輸送、落下、衝撃などによる故障および損傷。
 - 〈6〉 業務・商業用による使用や車両、などに搭載・放置して使用した場合に生じた故障や損傷。
 - 〈7〉 火災・煙害・塩害・ガス害（硫黄ガス）、地震、落雷、津波および風水害、その他天災地変、あるいは異常電圧〈交流／直流電源電圧〉、などの外部要因による故障および損傷。
 - 〈8〉 錆、カビ、井戸水などを使用した蓄積カルシウムなどの過度な汚れによる故障や損傷。
 - 〈9〉 昆虫などの動植物や、タバコの煙、ゴミや埃・砂塵などの異物混入による故障や損傷。
 - 〈10〉 故障の原因が商品以外（接続している機器およびケーブル類など）にある場合。
 - 〈11〉 修理困難な場合（第7条参照）
2. 対象商品の使用または使用を不能による付随的な損害に関して、当社に重大な過失がある場合を除き、弊社は一切の保証及び、補償を行いません。
(例：乾燥機が使用できないことによるクリーニング代、掃除機で吸い取ってしまった貴金属等の保証)
3. 離島及び離島に準ずる遠隔地への代替商品の配送等は、配送業者の規定する価格での配送となります。
4. USB ケーブルを使用し給電する商品を使用する際、取扱説明書に記載した正しい使用方法を行わなかった事による故障によりご使用機器の記録媒体内容が消失等する場合がありますが、記録内容についての補償はいたしません。
5. 保証範囲、保証期間等については、保証書に記載されている内容に従って対応いたします。

第7条《修理困難な場合の取扱い》

1. 当社は、お客様の修理依頼品の状態、故障箇所あるいは所定期間内に補修部品の供給が困難な場合等、当社の事情により修理による対応が不可能、困難または適切ではないと判断した場合に、当社にて分解、清掃、消耗・不具合部品の交換、再調整などの後に所定の機械的、電気的に動作確認を行った、修理依頼品と同等程度の機能・性能を有する製品（以下「交換製品」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きます場合があります。
2. 交換後の製品（1項に記載の交換製品）は、**保証期間を3ヶ月とします。**
3. 交換製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、**交換製品の所有権**は当社からお客様に移転するものとします。
4. 交換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います。

第8条《販売法人様〈販売店等〉による延長保証の確認》

1. お客様が対象機器の販売法人様その他の第三者（以下「販売店等」といいます）の提供する独自の保証、保険、その他サービス（以下「延長保証サービス」といいます）に加入されている場合、対象機器に対する延長保証サービスの適用の可否については、当社への本サービスのお申込みの前に、お客様ご身で販売店等にご確認ください。延長保証サービスの提供条件および当該延長保証サービスに基づく修理等のサービス内容は、お客様と販売店等との取り決めによりますので、当社がその条件・内容等につき責任を負うものではありません。

第9条《保証期間外もしくは保証対象外の機器の有料修理》

1. 当社は、保証期間が過ぎた機器及び保証対象外の機器に関して、修理をする事で使用可能にできる場合は、お客様にご確認を取らせて頂き、ご希望により有償修理いたします。本条に基づく修理にあたっては、当社が規定する次の各号の修理料金に従って、お客様へご請求するものとします。
 - (1) 技術料金 技術者の修理工賃
 - (2) 部品料金 修理の際に交換する部品の代金
 - (3) 配送料金 引取修理などによる送付修理をご利用される場合の送料（修理確定の場合発生）
 - (4) 点検料金・見積診断料金 見積の結果、修理を承る場合には、(1)技術料金に含む
 - (5) キャンセル料金 修理完了後のお客様都合によるキャンセル料金
 - (6) その他当社が定め別途ご案内する費用
2. 修理のための製品の取りはずし・再設置は、当社では対応いたしません。

第10条《保証期間内の修理料金のお見積り》

1. お客様からお見積りのご要望があった場合、修理依頼品を確認し、修理可能と当社が判断した場合は、お見積り額を提示します。
2. お客様がお見積り承認後にお見積り金額と異なる事情が発生した場合は、再度お見積り額を提示します。
3. お預かりした修理依頼品を確認した結果、修理不能と当社が判断した場合は、遅滞なくお客様に連絡の上ご返却をいたします。返却の方法について配送をご希望される場合、配送にかかる費用負担は当社負担とします。また、対象製品の点検の結果、対象製品に異常がない場合も同様とします。
4. 修理契約が成立した場合、お客様がキャンセルする旨の申し出があった際の修理料金は次の各号に定める通りとなります。
 - (1) 引取修理の場合、当社が受領するまでに、お客様からキャンセルする旨の申し出があったときは、修理料金と配送にかかる費用は当社負担とします。
 - (2) お客様が本件お見積りの内容に合意しなかった場合、その他対象製品の点検後にお客様に起因して修理を行わなかった場合も(1)号と同様とします。

(3) お客様が本件お見積りの内容に合意をした場合、当社にお客様がキャンセルする旨の申し出があったときは、対象製品の修理が終了していない場合であっても(1)号と同様とします。

前4項の定めにかかわらず、お客様が当社に対象製品のお買い上げ日、お客様の氏名および販売店の名称が明記された保証書を提示いただくとともに保証書記載の保証期間内にあり、且つお客様が取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従い対象製品を使用されていると確認できた際は対象製品の修理料金は無料とします。なお、当該保証書の対象製品のお買い上げ日、お客様の氏名および販売店の名称の記載は、お客様が対象製品をご購入された販売店が発行した同等の内容が確認できる保証書添付紙、販売証明書等で代替することができます。

第11条《再修理および責任の限定》

1. 当社が実施した修理完了品において、当該修理を実施した箇所の同一原因による不具合により再度修理が必要となる場合、該当修理完了日より3ヶ月以内に該当修理時の「修理伝票」を添えて、その旨お客様より当社にご連絡いただいた場合、無料で必要な修理を再度実施します。(若しくは7条に定める製品交換)
但し、当該不具合がお客様の故意や過失に起因する場合の他、再修理をご依頼いただいた日が製造打切り後6年以上を経過していた場合、当該対象機器に関しは、再修理をお断りすることがあります。
2. 合理的な範囲で当社が前項の修理を実施したにもかかわらず、上項の不具合が修理されなかった場合には、当社は当該不具合に起因してお客様に生じた損害について賠償責任を負うものとし、その賠償額は、該当する修理の修理料金相当額を上限とします。

第12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製品の価格を基準として算出するものとします。
修理、電池交換などに起因する損害や逸失利益等につきましては、一切の責任を負いません。

第13条《修理完了品及び修理依頼品の保管期間等》

1. 原則、修理が完了しお客様に修理完了をお知らせ後3ヶ月、または、お客様による修理のご依頼のキャンセル後1ヶ月のいずれかを経過しても対象機器をお受け取りいただけない場合は、お客様が対象機器の所有権を放棄されたものとみなし、当社は対象機器の処分を当社判断で扱えるものとします。
2. 原則、上記の場合、当社のお客様に対し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は、第9条に従い別途修理料金またはキャンセル料を請求できるものとします。

第14条《修理部品の取扱い》

1. 環境保護、SDGs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。また、修理後、交換した部品は当社が任意に回収するものとします。回収した部品の所有権は当社に移転するものとし、当社の判断で再生、利用または適切に廃棄等を行います。

第15条《修理業務の外部委託》

1. 原則、当社は同一グループ会社に修理及び、それに付随する業務の全部を委託しております。
2. 損害賠償に至る法的対応等に関しては当社も当事者として適宜対応を行います。

第16条《個人情報の取扱い》

1. 当社は、お客様の住所、氏名、電話番号、Eメールアドレス、その他お客様を識別または特定することができる情報（以下、個人情報といいます）を本サービス提供の目的のために収集・利用し、また、当社は、当社の委託先にこれらの個人情報を、本サービス提供の目的のために提供することができるものとします。

本条の個人情報の取扱いにつき、お客様は予め同意するものとします。当社ならびに当社委託先は、ウェブサイト上に掲載する株式会社シー・シー・ピー「個人情報保護方針」に基づき、個人情報の保護に努めます。

第17条《反社会的勢力との関係徹底排除》

1. 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・放棄できるものとします。

第18条《不当要求行為への対応》

1. 当社は、お客様またはお客様が第三者を利用して次の各号のいずれかに該当するような、不当な要求や行為等を行った場合、催告その他何らの手続き及びいかなる損害の補償も要することなく、本サービスの提供を直ちに中止することができるものとします。更に当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をするものとします。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布（手段に関係なく SNS やインターネット等も含む）し、偽計もしくは威力を用いて当社の名誉・信用を毀損し、または当社の業務を妨害する行為
- (5) 当社に対する誹謗中傷、侮辱、または当社担当者の人格を否定（カスタマーハラスメント）する言動
- (6) プライバシーの侵害行為
- (7) 保証の範囲を超えた無料修理の要求など、社会通念に照らして過剰な要求
- (8) 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- (9) 前各号の行為を繰り返す等による長時間の拘束行為
- (10) その他前各号に準ずる行為

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。

第20条（管轄裁判所）

1. 本規約に基づく対象機器の本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審における合意の専属的管轄裁判所とします。
2. 本規約は、日本国法を準拠法とします。

《作成・更新履歴》

作成 2024.04.01

更新 ———

——— 以下余白 ———