

保証規定 全表記

〈製品保証規定〉

- 保証規定(以下「本規定」)は、株式会社IoTBank(以下「当社」)が販売した製品(以下「製品」)の保証内容及び保証範囲を定めるものです。いかなる場合にも本規定の内容及び保証範囲を超えて製品の保証を提供することはありません。また、製品を購入又は使用されるお客様(以下「お客様」)が当社に保証を求めると、本規定にご同意いただいたものと見なします。ご同意いただけない場合、当社は電話などの対応を含む保証を提供いたしかねます。
- 本規定は保証書に定める保証期間中に説明書等に従った正常な使用状態で製品が故障した場合、本規定に従って当社の選択により無償で修理、または同等品と交換することを保証します。(出張修理、出張交換及び海外からの着払いや海外への発送には対応いたしかねます)
- 当社は、お客様への事前通知や承諾なしに本規定の内容を変更できるものとします。また、本規定の内容が変更された場合、その公示日以降に当社が提供する保証には、過去に販売された製品に対しては、変更された規定が適用されるものとします。

〈保証対象範囲〉

- 製品の故障に起因する付随的損害については一切の責任を負いかねますのでご了承ください。
- 機器に記録されているお客様の全てのデータやお客様が登録された固有の設定情報などは保証対象外となります。
- 本規定及び保証書類は日本国内においてのみ有効です。(This warranty is valid only in Japan)

〈保証期間〉

- 保証期間は保証書または購入証明(販売店発行のレシートまたは保証シールに記載されている購入日と起算日)とし、起算日から1年です。
- 修理品または交換品の保証期間は、いかなる場合であっても元となる製品の保証期間を越えて長くなることはありません。
- 1. 初期不良保証期間
 - ① 初期不良は購入日から14日以内のご申告にて、原則として新品交換対応となります。
 - ② 誤品、欠品、運送破損等の対応は初期不良期間のみとなります(初期不良に関する送料は当社負担となります)。初期不良に関するご申告は、通常の無償保証期間対応となります。
- 2. 無償保証期間
 - 製品購入日を起算日として1年間となります。
 - 取扱説明、対象機器添付ラベル等の注意書きに基づきお客様自身の正常な使用状態のもとで保証期間内に故障した場合、保証規定に従い対象機器の無償修理を致します(無償保証期間中の修理・交換費用および運送費用は当社負担となります)。送付方法に関しては弊社サポートセンターにメールでご申告いただいた際にご案内する方法に沿って行ってください。当社がご案内する方法以外でお送りいただいたりも受取できませんので、予めご了承ください。

〈保証条件〉

- 当社に保証を求めるときは、下記が必要となります。
 - ①「保証書」(製品に添付またはアプリケーションにおける登録時の保証内容へ同意)
 - ②「購入証明(購入日、販売店名を含む)」(保証書と購入証明が確認できない場合には、送料を含めて有償対応または対応をお断りする場合があります)
- 譲渡・転売・中古販売・オークション等により入手された場合は、保証対象外となります。
- 保証書からシリアルラベルを剥がさないでください。
- 保証書のシリアルラベルの番号は、本機の番号と一致します。
- シリアルラベルで本機の保証書であることが確認できない場合は、保証の対象となりません。また、本機のシリアルラベルの番号は固有の端末として登録者様の情報と接続しているため、登録者様ご本人以外からのご申告は受け付けられませんので、予めご了承ください。
- 修理・交換では付属品を含めた本体の返却が必要です。特に本体の交換では、付属品をご返却いただけない場合には対応をお断りすることもありますので、予めご了承ください。

〈保証対象外〉

- 上記「無償保証期間」を経過した場合および下記「無償保証対象外」事項に該当した場合には、製品に関する

一切の保証は失効します。

〈保証範囲(無償保証対象外)〉

- 上記保証期間中に当社側の責により当社製品に故障が生じた場合は、代替品の提供または故障品の修理対応を無償で実施します。但し、故障の原因が下記①～⑩に該当する場合は、保証対象範囲から除外します。
 - ①保証書及び購入記録等の提示がない場合。
 - ②保証書及び購入証明の記載事項が未記入または書き換えられた場合や事実と異なる記載がされていた場合。
 - ③お客様による輸送・移動時の落下、衝撃、圧力、温度・湿度、水などの液体こぼれ、水没など、取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の場合。
 - ④製品の取り扱い説明に記載した取り扱い方法及び注意事項に反するお取り扱いによって生じた故障または損傷の場合。
 - ⑤お客様による使用上の誤り、当社以外で分解や改造・修理が行われていると認められた場合。
 - ⑥火災、地震、水害、落雷、雷害、公害、テロ、ガス害(硫化ガス等)、その他の天災地変を起因する故障・損傷の場合。
 - ⑦接続している他の機器の使用に起因して本製品に生じた故障および損傷の場合。
 - ⑧バッテリーなどの有寿命部品や消耗部品の自然消耗、磨耗、劣化等により部品交換が必要となった場合。 ※対象機器には、有寿命部品や消耗部品が含まれています。使用温度範囲を超えた状況下でのご使用など、使用状態によっては早期に寿命となることがあります。 ※内蔵バッテリーは消耗品です。繰り返し使用することで劣化し、使用時間が徐々に短くなります。バッテリーの劣化は、使用状況や動作環境によって異なります。バッテリーが消耗した状態またはフル充電状態で充電を継続しながら長時間放置は、バッテリー自体の劣化の原因となります(過放電・過充電)。廃棄方法については、お住いの地域の市区町村の廃棄方法に従って下さい。
 - ⑨仕様を超えた温湿度条件下でのご使用の場合。
 - ⑩屋外や灰塵の多い場所などの過酷な条件下でのご使用の場合。
 - ⑪その他、当社が通常使用と異なるかと判断した場合。
 - ⑫お客様による紛失の場合。

〈保証期間満了後〉

- 保証期間満了後に製品が故障した場合は、有償で製品の修理・交換ができる場合があります。前項の「無償保証対象外」に抵触する場合には対応をお断りする場合があります。また、交換用品や修理部品などの状況によっても対応をお断りする場合があります。
- 〈無償修理規定〉
 - 保証期間内に、製品添付の取扱説明書やアプリ上の説明に記載されている内容、注意書きなどに従った正常な使用状態で対象機器が故障した場合には、当社は、修理規定に従い無償で修理を行います。ただし、「保証規定」の保証範囲①～⑩に記載されている事項に該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となります。

〈修理条件〉

- 以下に該当する場合は、保証期間内であっても修理をお断りする場合があります。
 - ①お客様が製品に電子的ロックまたは物理的ロックを設定されていて、ロック解除にご同意いただけない場合。
 - ②当社ではお客様が製品に貼り付けられた保護シートやシールなどの装飾品及び塗装や烙印などについて、一切の責任を負いません。これらの装飾品類を取り外した後に故障品を送りいただくことにご同意いただけない場合。
 - ③当社では、お客様が製品に取り付けられた「SIM」や「SDカード等の記録媒体」の紛失及びこれらに保存されたデータの消失には一切の責任を負いません。これらの装飾品を取り外して送付いただくことやデータの消失についてご同意いただけない場合。
 - ④製品本体の記憶装置に記録されたデータ、プログラム、ライセンス情報ならびに設定内容についての消失、破損、変更等につきましては、当社は一切責任を負いません(お客様の責任においてバックアップをとられるようお願いいたします)。これらの消失、破損、変更についてご同意いただけない場合。
 - ⑤原則として製品のファームウェアはお客様から製品をお預かりした時点のバージョンでご返却いたしますので、更新についてはお客様の責任において

実施してください。但し、修理を進める上でファームウェアのアップデートが必要な場合には、当社の判断においてアップデートを実施します。これらにご同意いただけない場合。

- ⑥当社は、修理期間中の代替機の貸し出しは行いません。なお、修理期間中の対象機器の使用不能による補償等は、当社では一切責任を負いません。これらにご同意いただけない場合。
- ⑦修理を行う際使用する交換部品は故障部品と機能、性能が同等な部品(再利用品を含む)とし、当該交換部品は、取り外された部品の保証サービスの条件を引き継ぐものとします。また、修理のために本製品から取り外された部品につきましては、再生、再利用に努めておりますので、お客様には返却いたしません。これらにご同意いただけない場合。
- ⑧販売店の「長期保証」制度にご加入の場合で「長期保証」制度をご利用いただく場合は、当社における直接の保証は受けられません。保証の手続き上、お買い上げになった販売店様での受け付けが必要となります。長期保証期間内の製品は、店頭への修理品持込をお願いいたします。
- ⑨製品の補修用性能部品は、製造打ち切り後、最大2年間保有しています。補修用性能部品が入手不能となった場合は、保証期間内であっても修理をお断りする場合があります。
- ⑩いかなる場合も、対象機器の修理作業の完了後に修理実施前のご状態に戻す作業はお受けできません。

〈修理手順〉

- ①メールに故障内容を記載した修理依頼をサポートセンターへお送りください。保証規定に基づく修理のご依頼に関しましては、メールにて承っております。当社ホームページの修理受付にて必要事項を入力いただき送信してください。追って当社より詳細を返信させていただきます。 ※受付時間:月曜日～金曜日 11:00～18:00(祝祭日および当社指定の休日)
- ②返信メールの内容に沿ってお客様より当社サポートセンターへ修理品を送付いただけます。 ※出張修理・出張引き取りはいたしません。
- ③梱包については運送中の破損を避けるため、必ず製品購入時の梱包箱および梱包材をご利用ください。購入時以外の箱を使用する場合、内部梱包材は新聞紙を丸めたものなどを使用し、運送中の衝撃を吸収できるようにする限り厚めに梱包してください。 ※運送時に梱包が原因で破損した場合、有償での対応にはなりません。
- ④製品到着後に当社で調査を行い修理見積もりを返信いたします。 ※無償保証期間内であっても修理費用の発生する場合がございます。
- ⑤保証期間中の送料については負担いたしますが、本規定の手順によらず送られた物は受け取りいたしかねます。
- ⑥当社がお客様から対象機器をお預かり後、調査前に修理の依頼をキャンセルされた場合には返送料のみご負担いただきます。
- ⑦当社がお客様から対象機器をお預かり後、調査後に修理の依頼をキャンセルされた場合には、お客様には解析料及び返送料をご負担いただきます。
- ⑧お客様による修理をご承後の修理キャンセルはお受けできませんので、予めご了承ください。
- ⑨有償修理となる修理依頼において、調査後にお知らせした見積もり金額について、お客様にご了承いただいたうえで、修理を実施致します。
- ⑩⑩項において、当社による修理調査後にお客様に見積もり金額をお知らせした日から2週間を超えても、お客様から当社に見積もりに対するご回答をいただけなかった場合には、お客様が修理のご依頼をキャンセルしたのみならず、当社は、修理を実施せずに、お預かりした対象機器をお客様にご返却させていただきます。なお、この場合、お客様には、当社による修理調査等の解析作業にかかる一切の費用をご負担いただきます。

- ⑪既にお客様に通知済みの見積もり金額と修理の過程における修理料金に差異が生じた場合、当社は、再度お見積もり金額をお客様に通知し、お客様のご承諾をいただいたうえで修理を実施いたします。再見積もりの見積もり金額での修理をお客様にご了承いただいた後、ご返却させていただきます。お客様による修理のご依頼はキャンセルされたものとし、当社はお客様に解析料のみをご負担いただくことを条件に対象機器をお客様にご返却させていただきますので予めご了承ください。その際、ご返却する製品はお預かりした際のご状態に戻させませんので、予めご了承ください。

- ⑫修理にかかる費用等の支払い方法お客様の手数料負担による当社指定口座への振り込みとなりしますのでご了承ください。

〈修理期間〉

- 製品をお預かりし、お見積りご連絡時に修理期間についても併せてご連絡いたします。

〈修理品の保管期間〉

- 修理完了後にお客様に修理の完了ならびに返却日をお知らせしているにもかかわらず、ご連絡が取れない場合や修理後の製品をお客様にてお受け取りいただけない場合、または製品をお預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされたにもかかわらず製品をお客様にてお受け取りいただけない場合、製品をお預かりした日から6か月間の保管期間の経過をもって、製品の所有権は当社に移転し、当社が製品を当社所定の方法にて処分もしくは第三者へ譲渡することをお客様はご承知ください。この場合、お客様に製品の保管期間に要した費用ならびに処分もしくは第三者への譲渡に要する費用(解析料、修理料金、回収・リサイクル料金、廃棄費用等を含みます)をご負担いただきます。

〈故障部品の取り扱い〉

- 当社が取り外した全ての部品の所有権は、当社に帰属するものとし、お客様にご返却できません。

〈免責事項〉

- 以下に該当する場合は当社の責任外とし、万が一お客様に何らかの損失が発生した場合においても、当社は一切の責任を負わないものとします。
 - ①製品の故障又は不具合において失われたデータやプログラムや時間。
 - ②コールセンター等を含む、当社が提供するサービス内において失われたデータやプログラムや時間。
 - ③③に起因する直接的、間接的、将来的、派生的に発生した精神的損害、逸失利益や、それらに伴う損害賠償請求などの損失。
 - ④お客様が当社に製品を送付される際、集荷・配送中の事故などに伴う、ソフトウェアやデータの損失、直接的、間接的、将来的、派生的に関わらず発生する利益損失。

〈機密保持〉

- 当社、および当社の業務委託先は、修理の履行に関連して知り得たお客様の秘密、個人情報、その他の機密を修理以外の目的で他に開示致しません。
 - ①個人情報の取り扱いについて:当社は、お客様の個人情報の適切な管理に努めます。
 - ②責任の限定:サポートセンターが実施した修理において、当該修理時の「解析・修理報告書」を添えてその旨をお客様より当社にご連絡いただいた場合で、かつ同一箇所の再修理が必要とサポートセンターが認めた場合(ただし、前回修理時に症状が再現しなかった場合を除きます)には、修理完了日より3ヶ月以内で、サポートセンターは無償で修理を致します。
 - ③当社は、対象機器の修理作業において、当社の故意または重大失に起因する場合を除くいかなる場合においても、当社の責に帰することのできない事由による損害、お客様の予見の無有を問わず特別な事情から生じた損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客様に対してなされた賠償責任に基づく損害、OS、データその他のソフトウェアの破損、変更、または滅失について、その責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
 - ④本修理作業の結果として、OS、データその他のソフトウェアの再導入、再構築が必要になった場合、当社はその責任を負いかねますので、ご了承ください。
 - ⑤当社の責に帰すべき事由による対象製品の故障などにより発生したお客様の修理をもって対応するものとし、当社は、

〈本規定の更新及び変更〉

- 当社は、お客様の事前の通知およびその承諾なしに本規定の内容を変更できるものとします。この場合、本規定の提供範囲は「保証規定」に準じます。なお、変更後の規定については、当社ホームページにより通知するものとします。

〈合意管轄〉

- 保証規定並びに修理規定に関するお客様と当社間の紛争については、東京地方裁判所をもって第一審における合意上専属的管轄裁判所とします。