

## ハタヤ製品修理サービスセンター 修理規定

本規定は、お客様がハタヤ製品の修理・点検をハタヤ公式ホームページ上で直接、弊社修理サービスセンターに依頼される場合に適用される基本条項を定めたものです。お客様が修理を依頼される際は、**本規定の同意を必要とします。**

### 【通常修理に関する項目】

#### 1.修理にあたり

故障した製品(以下修理品)をお預かりして修理致します。部品の入手が困難等の理由で修理が不可能な場合は、同等製品との交換対応とさせていただきます場合がございます。お預かりした修理品は購入時と同等の機能を有する適切な処置を施した上、法令に定める厳格な検査を行い検査成績表を同封してご返却致します。

#### 2.交換部品の所有権及び免責事項

修理によって交換された故障部品の所有権は当社に帰属するものとし返却致しません。製品ご購入後にお客様が貼付されたシールやラベル類については、剥がさせていただき場合がございます。剥がしたシールやラベル類はご返却致しません。

**標準付属品以外の保護や保証は一切致しません。**予め取り外した状態で修理をご依頼ください。万一破損・紛失などがあった場合も弊社では一切の責任は負いません。お客様から弊社へ修理品をお送り頂く際、梱包の強度不足・配送業者の荷扱いなどの理由による破損や紛失等の配送事故に付きましては、弊社は一切関与致しません。

#### 3.修理完了品に対する保証期間

**修理完了日から60日以内**に正常なご使用状況において、修理施工箇所に同一故障現象が生じた場合は無償で再修理を行います。

#### 4.当修理サービスをお受けできない場合

- ・ エンドユーザーではない
- ・ 購入した店舗が近隣に存在する
- ・ 梱包状態で宅配便サービスサイズ(3辺合計160cmまたは重量30kg)を超えている
- ・ **分解・改造、またはその形跡がある**
- ・ 製品主要部の30%以上を消失している
- ・ 弊社の部品保有期限を超えている
- ・ 日本国外から発送

#### 5.修理代金・送料・お支払い方法

##### 【修理費用の内訳】

- |                |                      |         |            |
|----------------|----------------------|---------|------------|
| ・ 弊社への送料       | …………… <b>お客様のご負担</b> | ・ 廃棄処分費 | …………… 無料   |
| ・ お見積もり費       | …………… 無料             | ・ ご返却送料 | …………… 弊社負担 |
| ・ 修理費【技術費+部品費】 | …………… お客様に代引き請求      | ・ 代引手数料 | …………… 弊社負担 |

#### 6.お見積り及び修理完了までの所要日数

弊社が修理依頼品を受け取りましたら、**5営業日以内**を目処にメールにてお見積書を返信致します。お客様より修理可否のご回答を受け取りましたら、修理の可否にかかわらず**7営業日以内**にお客様にお届けできるように努めます。年末・年始・大型連休の期間や交換部品等の在庫状況などにより修理完了までにお時間を頂く場合がございます。その際は改めてご連絡致します。

**お客様の都合によるお見積り内容の変更や修理箇所指定のご要望にはお応え致しかねます。**

#### 7.弊社での修理品保管期間

弊社よりお見積りを提示してから**14日以内**に修理作業の可否をご連絡願います。ご連絡の無い場合は、修理のキャンセル及び返却不要の意向と判断し、現品及び同梱付属品は廃棄処分致します。弊社から一度発送した修理完了品及び修理キャンセル品が、お客様の事情により弊社に返送された場合**14日間の保管期間**の後に廃棄処分致します。

#### 8.規定の変更

弊社の判断により、当規定は予告なく変更となる場合がございます。

## 【無償修理条件】

1. 以下の場合には保証期間内における無償修理の対象外となります。

- a. 改造、分解の形跡がある場合
- b. 取扱説明書、製品貼付ラベル記載の使用方法に反する使用方法が原因である場合
- c. ご購入日より1年以上経過している場合
- d. 購入日と購入店舗の分かる書面(保証書・購入証明書・レシートなど)が無い、または紛失した場合
- e. bの書面に改ざんや捏造が見られる場合
- f. 中古品・ジャンク品の場合
- g. リサイクルショップ、ネットオークション等の弊社正規販路以外で購入された場合
- h. 火災、地震、水害、落雷等の予期せぬ自然災害が原因である場合
- i. 落下、水没、振動等お客様の過失のある損害の場合
- j. 製品の規格外または弊社で想定されていない使用があった場合
- k. 温度、湿度、室温等、使用環境が原因であった場合
- l. 消耗品、あるいは消耗品の劣化が認められた場合
- m. 日本国外から発送される場合
- n. その他弊社が保証対象外と判断した場合

2. 無償修理の判定タイミング

無償での修理を承る最終判定は弊社において現品を確認した後となります。無償修理の適用がなされなかった場合や追加費用が認められた場合には、修理作業に取り掛かる前に弊社よりお客様にご連絡致します。

3. 無償修理をご依頼される際の発送方法と送料の取り扱い

修理品を弊社にお送りされる際の送料は通常修理品と同じ発払いでの発送をお願いしております。ご購入日付が1年以内であることと購入店舗が分かる書面(保証書・購入証明書・レシートなど)を修理品に同梱してお送りください。無償修理が適用された場合には、立て替え頂きました発払い送料と相応額のプライベートカードを修理完成品に同梱し返金の代わりとさせていただきます。適用されなかった場合には、有償修理の取り扱いとし、発払い送料の返金は致しかねます。

4. 立て替え送料の返金額の算出

お客様が修理品を発送された地域とお荷物サイズに該当する佐川急便飛脚宅配便一般運賃を適用致します

5. その他

弊社担当者より、不具合内容について直接お電話させていただく場合がございます。  
記載のない事項につきましては【通常修理に関する項目】に準ずるものと致します。