

Tapia（タピア）修理サービス約款

本約款は、株式会社 DMM.com が提供する Tapia 修理サービス（以下「本サービス」といいます。）を利用される全てのお客さまに適用されます。

第 1 条 用語の定義

本約款において使用する用語の定義は、以下の各号に定めるとおりとします。

- (1) 弊社：株式会社 DMM.com をいいます。
- (2) 対象製品：弊社が販売する製品「Tapia」のうち、本サービスの適用対象として販売された製品をいいます。
- (3) お客さま：対象製品の購入者または当該対象製品の譲受人等、対象製品の所有者をいいます。
- (4) メーカー保証：対象製品の製造者（メーカー）が行う保証をいいます。
- (5) 補償対象事故：
 - ① 自然故障：対象製品の正常な使用状態（取扱説明書等に記載の注意書等に従った使用状態）において、部品、材料または製造上の問題により対象製品に生じた故障をいいます。但し、メーカー保証の範囲外の故障については含まれないものとします。
 - ② 物損：対象製品の落下、水没、その他偶発的事故により対象製品に生じた故障をいいます。
- (6) 修理費用：本サービスにおいて、対象製品の修理のために必要となる部品代、工賃及び送料をいいます。
- (7) 補償期間：第 4 条に定める期間をいいます。

第 2 条 補償内容

1. 弊社は、お客さまに対し、補償期間中に発生した自然故障及び物損について、本約款に基づいて、弊社の費用負担によって修理します。
2. 前項の規定にかかわらず、弊社において対象製品が修理不可能と判断した場合（修理不能な場合及び修理費用が対象製品の購入価格を上回る場合をいいます。）、弊社による費用負担によって、お客さまに対し交換品（対象製品と同一機種の製品とします。）を提供します。
3. 補償上限回数は対象製品 1 体あたり、年間 1 回までとします（対象製品のメーカー保証の対象期間中に行われたメーカーによる修理は、本サービスの補償提供回数には含まないものとします。）。
4. 1 回の補償提供における弊社の費用負担の上限は、対象製品の購入価格とします。
5. 弊社は、対象製品の修理その他本サービスの提供に必要な事項を第三者（以下「委託先」といいます。）に委託して実施することができるものとします。

第 3 条 送料の負担

1. 対象製品の修理時にかかる送料は弊社が負担します。
2. 前項の定めにかかわらず、修理費用が対象製品の購入価格を上回る場合や交換品の提供による補償となる場合等、第 2 条で定めた補償上限金額を上回る場合、送料はお客さまの負担となります。

第 4 条 補償期間

本サービスに基づく補償期間は、製品購入日を起算日とし、1年間とします。

第5条 メーカー保証の優先

対象製品の故障がメーカー保証の対象となる場合は、メーカー保証の適用を優先します。

第6条 補償が受けられない場合

1. 次の各号に該当する場合、本サービスによる補償が受けられないものとします。

- (1) 対象製品の補償対象となる自然故障及び物損以外の損害、付随的損害または間接的損害（本サービスの提供の遅滞により生じたものまたは対象製品が指定サービスセンターにある期間あるいは部品の待機中である期間中に対象製品を利用できなかったために生じた損失を含みますがこれらに限りません。）
- (2) 製品購入日付の記載された納品書またはこれに相当するもの（以下「納品書等」といいます。）を保有していない場合
- (3) 納品書等が偽造され、または改ざんもしくは改変された場合
- (4) 補償期間満了後に生じた故障
- (5) 補償期間満了後 30 日以内にご報告いただかなかった補償期間内に生じた故障
- (6) 取扱説明書または注意書等に従わないことにより生じた損害
- (7) お客さまの故意または重大な過失により生じた一切の損害
- (8) 盗難、紛失・置忘れ、詐欺・横領及び第三者の加害行為による損害
- (9) 天災（火災、落雷、地震、噴火及び津波を含みますがこれらに限りません。）その他の不可抗力により生じた損害
- (10) 他の保証制度（保険を含みます。）により求償可能な損害
- (11) 対象製品の製造メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール原因となった部位に係る修理
- (12) 対象製品の不当な修理(弊社の了解なく実施された一切の修理を含みます。)、対象製品の認められていない加工、改造（シリアル・ナンバーの除去及び改変を含みます。）に起因する損害
- (13) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する損害
- (14) 消耗品（バッテリー、電池、その他メーカー保証書にて消耗品と定義されているもの。）の交換
- (15) 日本国外で生じた故障
- (16) 対象製品の装飾品、付属品類、周辺機器(対象製品のケーブル・アダプター類を含みます。)、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品に単独で生じた故障
- (17) 戦争、侵略もしくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、ストライキ、労働争議、ロックアウトまたは内乱に起因する損害
- (18) 国または地方公共団体による公権力の行使（差押及び押収を含みますがこれらに限りません。）に起因する損害
- (19) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。）もしくは核燃料物質に汚染された物質（核分裂産出物を含みます。）に起因する損害、またはこれらの性質による事故に起因する損害
- (20) 対象製品の輸送中に生じた損害
- (21) 本サービスに基づく修理以外に発生した商品の取り付け、除去または再取り付けにかかる費用
- (22) コンピューター・ウイルス、データの喪失もしくは破損、またはソフトウェア及びオペレーティング・システムの復元等に起因する損害

(23) すべてのソフトウェア（カスタマイズされたまたはお客様の所有しているソフトウェアを含みます。）、及び誤作動ソフトウェアまたは不良ソフトウェアであると確認されたすべてのソフトウェアのエラーに起因する損害

第7条 本サービスの適用

お客様が対象製品の購入と同時に、弊社に対して、本サービスの利用料を支払い、別途サポート登録を行うことにより、本サービスが適用されるものとします。

第8条 補償請求の手続き

1. 対象製品に故障が発生した場合には、遅滞なくロボットクリニックにご連絡ください。その際、納品書等をお手元に置き、対象製品のシリアルナンバー並びに対象製品の不具合の状態及び発生事由をご説明ください。
2. 本サービスを受けるために、納品書等及び対象製品をご提出いただきます。
3. 修理の際、ハードディスクの交換、初期インストール作業（標準出荷状態へ初期化作業）等により、お客様が記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウェアは消去される場合があります。修理を依頼される前に、必ずデータのバックアップをしてください。記録内容が変化・消失したことによる損失・損害などの請求につきましては、弊社は一切その責任を負いかねます。

第9条 対象製品の所有権の移転

本約款に基づき、弊社において対象製品を修理した場合における故障部品、または対象製品を交換した場合における故障した対象製品の所有権は、すべて弊社に帰属するものとします。

第10条 失効

下記のいずれかに該当する場合、本サービスを利用する権利は失効するものとします。この場合、弊社が失効日前に対象製品の修理または交換品の提供をしていたときは、弊社は、当該サービスに係る相当額の返還をお客様に請求することができるものとします。

- (1) お客様の詐欺またはお客様が補償請求の際に重要な事実（第6条に列挙されている補償が受けられない場合に係る事実をいいます。）について、故意または重大な過失によって事実でないことを告げた場合
- (2) お客様が弊社に無断で対象製品の修理を行った場合

第11条 譲渡

お客様は、ロボットクリニックに連絡し、所定の情報（契約番号、移転日、新所有者の氏名、住所及び電話番号を含む。）を提供することにより、対象製品の新所有者に対し、本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。

第12条 損害保険契約の加入

弊社または委託先は、本約款の規定に基づく弊社の義務の履行に関して、損害保険会社の損害保険に加入する場合がございます。

第13条 個人情報

1. 弊社は、弊社の定めるプライバシーポリシーに従い、お客様の個人情報を保護する手段を講じるものとします。

2. 弊社は、次の場合以外には、お客様の個人情報を第三者に開示または提供しないものとします。
- (1) お客様ご本人の同意がある場合
 - (2) 法令に基づく場合
 - (3) 弊社が本サービスを提供する上で必要な範囲内で委託先に提供する場合
3. お客様は、弊社及び委託先が損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき、お客様の個人情報を損害保険会社に提供する場合があることに予め同意するものとします。

第 14 条 準拠法及び管轄

本約款は日本法に準拠し、本約款に関してお客様と弊社の間で生じた一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

本サービス補償期間内の対象製品の故障についてはロボットクリニックへご連絡ください。

◆お問い合わせ先：

株式会社 DMM.com ロボットクリニック

TEL : 03-5739-1090 Mail : robots-support@dmm.com

受付時間：平日 10～17 時（土日祝日、夏季休暇、冬季休暇を除く）

2016 年 6 月 27 日 制定