

アイホン株式会社 出張修理ご利用規約

第1条（適用範囲）

1. 本規約は、アイホン株式会社（以下、「当社」）が販売する製品（以下、当社製品）の所有者または所有者から当社製品の修理をするために必要な権限を付与された方（以下総称して「お客様」）へ提供する出張修理サービス（以下、「本サービス」）に適用されるものとします。

第2条（対象）

1. 本サービスは、日本国内に在住するお客様のみ申込みをすることができます。
2. 本サービスは、日本国内で販売された当社製品を対象としています。
3. 日本国外で販売された当社製品、または本サービスの申込みをする時点で日本国外にある当社製品、日本国外で使用された当社製品は、本サービスを受けることはできません。
4. 付属品または部品供給の終了した製品や修理対応が終了している旧製品は、本サービスの対象外とします。

第3条（目的）

本サービスは、お客様が安心・安全に当社製品をお使いになれるよう、以下の場合の当該対象機器のアフターサービスに対し、迅速な対応を実施しその機能・性能を修復または維持、原状回復することを目的とします。

- ①当該対象機器が故障をした場合
- ②当該対象機器が本来の性能・機能を発揮できなくなっている場合
- ③その他、品質上の問題が懸念されるため当社が対応必要と判断した場合

第4条（申込）

1. お客様は、本規約に同意し、これを遵守することを条件として本サービスを申し込むものとします。なお、お客様が当社ホームページ上で本規約に「同意する」を選択した時、お客様は本規約の内容を承諾したものとみなします。

2. 本サービスのご利用に際し、お客様は以下の情報を当社に提供するものとします。

- ①お客様の氏名
- ②お客様のご連絡先
- ③当該対象機器及びその設置場所、故障状況
- ④その他当該本件製品の修理に必要なお客様に関する情報

当社にて本サービス提供の可否等を確認後、お客様のご依頼の承諾をもって本サービス提供に関する契約が成立するものとします。

3. お客様が本サービスを申し込んだ場合、以下に該当する場合は当社が当該申込みを受付した日から起算して当社の10営業日が経過した時に当該申込みに基づく修理契約は解除されるものとします。

- ①登録情報に誤りがあったとき
- ②事前の連絡なく当社からの連絡に応じないとき
- ③お客様の作為もしくは不作為に起因して当社が本サービスを提供するために必要な業務を行うことができないとき

4. 前項により修理契約が解除になった場合、お客様に生じた損害、損失、逸失利益または支払った費用について、当社は賠償する義務を負いません

第5条（料金）

1. 本サービスのご利用料金は、以下の料金の合計とします。

（1）修理料金

当社で定める修理料金は、機器区分に応じた調査費＋出張費＋作業費を合計した価格にて構成されます。

調査費とは、機器及び配線の故障原因を調査発見するまでの行為に対する費用を指します。

出張費とは、お客様宅へ出向くことに対する費用を指します。

作業費とは、機器の機能を復旧させるための行為に対する費用を指します。

（2）追加料金

当社の修理料金は1台ごとの計算となります。同一物件において、修理対象の製品が複数台ある場合は、台数分の調査費及び作業費が加算されます。

（3）消耗品交換料金

電池（バッテリー）等の消耗品の交換を行った場合は、別途料金を算出しお客様にてご負担いただきます。

（4）見積書または各種製品の解析報告書などの作成料金

お客様のご依頼による見積書、修理に関する報告書または解析報告書等の書類作成は、別途料金を算出しお客様にてご負担いただきます。

（5）特別料金

- ・お客様の指定により、修理開始時刻が午後7時から翌日の午前8時までの場合
- ・落雷が原因による修理対応の場合

以上に該当する場合、別途料金にてご負担いただきます。

（6）その他費用

以下に定める場合は上記料金に加え部品代、必要工数等の別途料金を算出し、お客様にてご負担いただきます。

- ・お客様のご指示による外観の改修を行った場合
- ・お客様のご指示による部品交換を行った場合

- ・天災、故意又は過失が原因による故障の修理対応を行った場合
- 2. 消費税及び地方消費税は、修理実施時に有効な消費税法及び地方税法上適用される税率によるものとし、請求ごとに算定します。
- 3. 保証期間内であることが明確な修理（修理品対象機器と共にご購入年月日、販売店名を明記された保証書をご提示されていること）の場合は、無料となります。但し、保証期間内であっても保証書のご提示がいただけない場合や、記載事項に不備がある場合、使用上の誤りや輸送、落下などによる故障及び損傷の場合は、有料となります。
- 4. 点検の結果、対象機器に異常がない場合であっても、調査費及び出張費をお客様にご負担いただく場合があります。
- 5. 離島または離島に準ずる遠隔地での修理対応の場合、フェリーなどの特殊料金や遠方距離費用を加算させていただく場合があります。
- 5. ご利用料金のお支払いについては、原則として後日当社から郵送される所定の払込請求書により、コンビニエンスストア、郵便局、銀行、スマホアプリ決済などにてお支払いいただけます。
- 6. 当社が修理を完了した日から 6 ヶ月以内に同一症状・同一箇所（同一部品）の故障が発生した場合、当該再修理料金は無料となります。ただし、再修理扱いになるか否かは当社の判断となります。
- 7. 本サービスをキャンセルされる場合、以下の状況に応じて費用を請求する場合やキャンセルをお受けできない場合があります。
 - (1) 弊社担当者または委託サービス員がお伺いするまでに、当社にキャンセルを申し出られた場合は、ご利用料金はかかりません。
 - (2) 訪問後のキャンセルや、お客様ご不在により出張修理を実施できない場合は、出張料をご負担いただきます。
 - (3) 作業着手後のキャンセルの場合、出張料および調査料をご負担いただきます。
 - (4) 修理診断後、見積り金額を提示した後にキャンセルされた場合は、出張料と診断料をご負担いただきます。
 - (5) 弊社担当者または委託サービス員が提示した見積り金額に同意いただいた場合、それ以降のキャンセルはお受けできません。
 - (6) 販売店が独自に定める延長保証（保険）は、本サービスに適用されません。

第 6 条（業務委託）

当社は、本サービスの全部または一部を、当社が定める協力業者に対し委託する場合があります。

第 7 条（部品取り扱い）

- 1. 本サービスの提供に必要な補修部品は、当社が修理診断の実施により判断し、お客様に

確認の上、交換することを基本とします。

2. 修理部品は、本サービスを継続的かつ安定して提供するとともに、環境保護の観点から、当社の判断により再生部品または代替部品を使用する場合があります。
3. 部品交換で取り外した故障部品につきましては、リサイクル利用や分析などを目的に、当社の判断で回収させていただく場合があります。
4. 当社は修理部品の保有期間を製品毎に定めています。本サービス対象機器の修理部品が当該期間を経過している場合、本サービスの提供をお断りする場合があります。

第8条（対象機器の取り扱い）

1. 対象機器をお預かりし、本サービスの提供後、お預かりした日より起算し90日経過後も、当該対象機器のお引取をいただけない場合、当該対象機器の所有権は当社に帰属し、当社の判断にて処分または返却できるものとします。なお、この場合、当該対象機器の保管に関わる費用並びに、処分に要する費用などの一切を、本サービスの依頼者であるお客様へ、当社より請求させていただく場合があります。
2. 修理の際にデータ等の消去ならびに初期設定等に戻す場合があります。なお、当社は本サービスの提供に伴う対象製品の画像、音声、その他一切のデータ等（お客様がバックアップを行えないデータを含みます。）に関する一切の責任を負わないものとします。

第9条（個人情報の取り扱い）

当社は、お客様より入力（登録）いただいたお客様の氏名・住所などの個人情報（以下、個人情報）を、当社ホームページ上に掲載する「アイホン株式会社 個人情報保護方針」に従い適切に取り扱うものとします。また、個人情報は、本サービス提供の目的のために、「アイホン株式会社 個人情報保護方針」に定める利用目的の範囲内で宅配業者ならびに第7条に定める協力業者に提供させていただきますが、お客様は、あらかじめこれに同意するものとします。

アイホン株式会社 個人情報保護方針

<https://www.aiphone.co.jp/privacy/>

第10条（損害賠償）

1. 当社が本サービスにて負う責任は、当社の故意または重過失による場合を除き、本規約に定める事項に限られるものとします。
2. お客様が本サービスを利用する過程でお客様に生じた損害（特別な事由から生じた損害、逸失利益、第三者からの損害賠償請求、対象製品の故障・不具合などにより当該製品を使用できなかったことによる損害を含むがそれらに限られません。）については、当社の故意または重過失による場合を除き、当社では一切責任を負わないものとします。
3. 当社がお客様に対し損害賠償責任を負う場合、当社の故意または重過失による場合を除

き、当社の責任は当該対象製品の価値に相当する金額を上限とします。なお、対象製品の価値とは当該対象製品のお客様の購入価格、購入価格が不明の場合は損害発生時に市場で販売されている同等性能製品（同等性能製品が存在しない場合は最も性能が近い製品）の実売価格を基準とした減価償却後の残存価値とします。

第 11 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、当社は何ら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 12 条（不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応）

お客様は、当社および関係会社に対し社会通念上相当な範囲を超える行為（下記①～⑫）を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、催告その他何らの手続きおよ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、適切な対処をさせていただきます。

- ①暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- ②保証の範囲を超えた無償修理の要求など、社会通念上過剰な要求
- ③人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ④過剰または不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- ⑤当社従業員に対する解雇等の社内処罰の要求
- ⑥過剰な時間的、場所的拘束
- ⑦過剰な繰り返し行為（電話、メール等）
- ⑧従業員に対してのプライバシー侵害行為
- ⑨性的な言動、身体的な接触、行動
- ⑩SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ⑪脅迫行為
- ⑫その他前各号に準ずる行為

第 13 条（利用規約の変更）

1. 当社は、あらかじめお客様の承諾を得ることなく、本規約を変更することができるものとし、変更後の本規約は当社ホームページ上に表示された時点で効力を有するものとし

ます。

2. 本規約の変更・追加・停止または中止等によりお客様が被った損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

第 14 条（準拠法）

本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては日本法が適用されるものとします。

第 15 条（合意管轄）

本規約に起因又は関連して生じた一切の紛争については、名古屋地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

制定日：2024 年 11 月 1 日