

2022年7月1日

お買い上げ商品修理規定

以下は、西日本電信電話株式会社（以下「NTT西日本」といいます。）がお客様にお買い上げいただいた商品を修理する際の修理規定となります。

なお、お客様が海外から修理の依頼をされる場合、ならびにNTT西日本と契約する特約店または特約店経由で修理の依頼をされる場合は、お買い上げ商品修理規定（以下「本規定」といいます）は適用されないものとします。

本規定は、予告無く変更する場合がございます。また、お買い上げ商品の修理は最新の本規定の内容を適用します。

第1条 対象商品

1. 本規定に基づく修理の対象となる商品（以下「対象商品」といいます）は、お客様が日本国内において購入されたNTT西日本製商品とし、NTT西日本サービス管内に設置された商品とさせていただきます。なお、NTT東日本製商品についても本規定に法り対応します。
2. NTT西日本およびNTT東日本以外の商品については、NTT西日本が修理可能と判断した場合に本規定に法り対応します。
3. 対象商品に対し、NTT西日本と保守契約（個別保守含む）を締結している場合は、締結している保守契約内容（個別保守に含む）に基づき対応します。

第2条 保証期間内無償修理

1. お買い上げ日より1年間を保証期間とし、保証期間内に、取扱説明書、対象商品添付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で対象商品が故障した場合には、無償修理対応します。
2. 前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となります。

（1）保証書の提示がない場合

（2）保証書に引渡し年月日・お客様名・NTT西日本の取扱所名の記入がない場合
または字句を書き替えられた場合

（3）使用上の誤り、または不当な修理や改造による故障・損傷

（4）故意または過失による故障・損傷

（5）火災、地震、風水害、落雷その他の天災地変などの外部に原因がある故障・損傷

（6）鳥獣害および虫の混入による故障・損傷

（7）消耗品（電池等）の故障

第3条 有償修理

1. 保証期間が終了している場合、または保証書に記載の「無償修理規定」の範囲外の作業については、有償修理となります。なお、有償修理は、NTT西日本サービス管内に限り対応となります。
2. 有償修理料金体系
 - (1) 持ち込み修理（訪問なし修理）
 - ① お客様が故障した対象商品を、当社指定の持ち込み修理センタへ直接持ち込んでの修理となります。（https://www.ntt-west.co.jp/kiki/support/maintenance/service_center/）
 - ② 持ち込み修理費用は、「基本修理費（訪問なし修理費）」・「部品費」に消費税を加算したものととなります。
 - ③ 故障内容により当日、修理不可能な場合には、お預かりし、工場にて修理となり、後日の引き渡しとなります。
 - ④ 原則お客様に引き取りに来ていただくこととなります。お客様の都合で引き取り困難な場合には、宅配便またはNTT社員の出張（お届出）を利用しお届けします。その際の宅配便費用またはNTT社員の出張（お届出）費用を加算します。また、お客様の都合によりキャンセルされた場合、基本修理費（訪問なし修理費）を請求します。
 - (2) 出張修理
 - ① お客様利用場所に修理担当者を派遣し、お客様利用場所での修理となります。（出張修理の受付時間は午前9時～午後5時）
 - ② 出張修理費は、「基本修理費（訪問修理費（簡易または簡易以外）またはお預かり修理費）」・「部品費」に消費税を加算したものととなります。
 - ③ お客様による修理のご依頼が保証期間外商品の場合、故障箇所を特定した場合は、その診断作業に対して基本修理費が発生します。また故障箇所が、NTT西日本製商品およびNTT東日本製以外の商品の場合においても同様とします。
 - ④ 修理の内容によっては商品をお預かりし、工場にて修理する場合があります。なお、対象商品お預かり後にお客様が修理の依頼をキャンセルされた場合でも基本修理費（お預かり修理費）が発生します。
 - ⑤ お客様が修理を依頼された対象商品に記憶された設定値、ソフトウェア、作成されたデータ、インターネット接続情報、アドレス帳、メール内容、お客様が取り込んだ写真、映像、音声、音楽、ホームページお気に入り情報、その他お客様が登録された固有のデータ（以下「データ等」といいます）につきましては、修理過程により消去される場合がありますので予め承願います。なお、消去されたデータ等については、NTT西日本では保証いたしません。お客様は、修理を依頼される前に、お客様の責任においてバックアップをとっていただくものとします。（日頃から随時バックアップされることをお勧めいたします。）
 - ⑥ NTT西日本は修理を行うために対象商品から取り外した故障部品をお客様へ返却しないものとします。

- ⑦ N T T 西日本における補修用性能部品の最低保有期間につきましては、対象商品に同梱されている取扱説明書記載のとおりとなります。（補修用性能部品の保有期間内においても自然災害等の理由により補修用部品の入手が不可能な場合には、修理のご依頼をお受けできない場合があります）
- ⑧ 修理対応可能期間は補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象商品の修理対応は終了となります。
- ⑨ お買い上げ商品の処分についてはお客様自身にて処分していただくものとします。N T T 西日本はお買い上げ商品の故障の有無に関わらず処分いたしません。

第4条 請求方法

1. 契約者が支払う修理料金は、請求書にて請求します。
2. 契約者は、N T T 西日本が請求する保守料金について、N T T 西日本が別に定める期日（以下、「支払期日」といいます。）までにN T T 西日本に支払うこととします。
3. 前項における支払い額は、修理料金に消費税等相当額を加算した額とします。
4. N T T 西日本は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。
5. N T T 西日本は、次の場合が生じたときは、保守料金を利用日数に応じて日割りします。
 - (1) 料金月の初日以外の日に契約期間が開始となったとき。
 - (2) 料金月の初日以外の日に契約期間内の本契約の解約があったとき。
 - (3) 料金月の初日以外の日に契約期間内の本契約の変更があり、それに伴って保守料金の額が増減したとき。この場合、増減後の保守料金は、その増減のあった日から適用します。
6. 前項の規定による保守料金の日割りは、暦日数により行います。
7. 契約者は、保守料金についてその支払期日を経過してもなお支払わない場合は、その支払期日の翌日から支払の前日までの日数について年最大14.5パーセントの割合で計算して得た額を延滞利息として、N T T 西日本が指定する期日までに支払うものとします。ただし、支払期日の翌日から起算して15日以内に当該保守料金を支払った場合は、この限りではありません。

※第5条債権の譲渡の規定に規定するN T T 西日本が別に定める場合に該当する場合については、本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。
8. N T T 西日本が提供するその他サービスと合算して保守料金を請求する場合はその他サービス約款及び利用規約に準じた請求とします

第5条 債権の譲渡

契約者は、N T T 西日本が、その契約に基づき支払う料金その他の債務に係る債権を、N T T 西日本が別に定める事業者（以下「請求事業者」といいます。）に対し、N T T 西日本が別に定める場

合を除き譲渡することを承認していただきます。

この場合において、N T T 西日本及び請求事業者は、契約者への個別の通知又は譲渡承認の請求を省略するものとします。

第6条 修理に関する責務

1. N T T 西日本は、利益損失や逸失利益などの間接、特別、懲罰的、結果的損害に対して、いかなる責任も一切負いません。
2. 本修理に基づき万一損害が発生した場合において、N T T 西日本に請求できるのは、お客様が商品の修理に対して支払った金額を超えない金額内に限定されます。
3. 依頼頂いた状態によっては故障診断、修理をお受けできない場合があります。
4. 故障診断、修理時において、必要な環境や情報等の不足により作業を中止する場合があります。なお、作業完了しない場合においても基本修理費を請求させていただきます。

第7条 個人情報の取扱い

1. N T T 西日本は、本規定に基づく修理に関してお客様から入手した情報のうち、当該お客様個人を識別できる情報（以下「お客様の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
 - (1) 修理を実施すること。
 - (2) 修理料金を請求すること。
 - (3) 修理の品質の向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
2. 契約者は、N T T 西日本が第5条の債権の譲渡の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、N T T 西日本がその契約者の氏名、住所及び契約者回線等番号等、料金の請求に必要となる情報並びに金融機関の口座番号、クレジットカードのカード会員番号、料金の回収に必要となる情報を請求事業者に通知する場合があることについて、同意していただきます。
3. 契約者は、N T T 西日本が第5条の債権の譲渡の規定に基づき請求事業者に債権を譲渡する場合において、請求事業者が本サービスに係る債権に関して料金が支払われた等の情報をN T T 西日本に通知する場合があることについて、同意していただきます。
4. 契約者は、N T T 西日本が、2、3項に定める以外の内容について、1項に定める利用目的のために、必要な範囲でお客様の個人情報を業務委託先に取り扱わせることについて、同意していただきます。
5. N T T 西日本は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または2～4項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。
6. N T T 西日本は、修理をご依頼された対象機器に記憶されたデータ等を修理に必要な範囲にて使用することがあります。ただし、修理の過程でそれらのデータ、ファイル等を複製、保存および第三者に開示、提供することはありません。