

修理サービス規約

第1条（適用範囲）

1. 本規約は、フクダ電子株式会社及びそのグループ会社（フクダ電子株式会社のウェブサイトにて定める会社であって以下、総称して「当社ら」といいます）が取り扱う製品に関する各種修理サービスのうち、契約書、保証書、見積書又はこれらに類する書面（以下、総称して「書面等」といいます）において、本規約の適用が明記されている修理サービス（以下「本サービス」といい、本サービスの対象となる製品を「対象製品」といいます）に適用されます。
2. 本規約は、日本国内で発生した故障等に対して、当社が日本国内で提供する本サービスに適用されます。
3. お客様が本サービスに申し込まれた場合、本規約が本サービスに適用されることに同意したものとみなします。ただし、当社らとお客様の間で取り交わす書面等において、本規約の適用を除外することが明示されている場合、本規約は適用されません。
4. 当社らとお客様が取り交わした書面等において、本規約と矛盾又は抵触する内容が定められている場合、当該書面等の定めが優先されるものとします。

第2条（適用除外）

お客様は、お客様が当社ら以外の第三者を通じて当社らに本サービスを依頼する場合、又は当該第三者の提供する独自の保証、保険、その他サービス（以下「独自サービス」といいます）に加入されている場合、当社らが、お客様と当該第三者との間の契約関係及び独自サービスについて責任を負わないことについて、予め同意するものとします。

第3条（契約の成立）

1. 本規約に基づく本サービスに係る契約は、お客様が対象製品の修理について、当社らが発行する見積書に対してお客様が注文の意思を書面で示した場合、又は当社らとお客様との間で本サービスに係る契約書を取り交わした場合に成立するものとします。
2. 当社らは、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法、依頼時提供情報その他の事情を総合的に勘案し、当社らの裁量で本サービスの提供をお断りさせていただく場合や、本サービスの提供を中止させていただく場合があります。

第4条（修理）

1. 当社らは、お客様が日本国内で使用される対象製品が故障した場合、その機能・性能を修復又は維持することを目的として、本サービスを提供いたします。
2. 本サービスは、お客様の利用目的や対象製品の機能・性能に関する特別のご要望等に

適合する状態にすることを目的とするものではなく、またこれを保証することは致しかねます。

3. 対象製品のうち、当社らに修理を依頼した製品（以下「修理依頼品」といいます）の点検作業の結果、修理依頼品の状態・状況によっては、修理等の処置ができない場合がありますので、予めご了承ください。
4. 当社らは、修理依頼品の状態、故障部分あるいは当社らの事情により、修理による対応が不可能、困難又は合理的でないと判断した場合、当社らが選定する同等程度の機能・性能を有する製品（修理依頼品と類似の製品・異機種を含み、以下「交換品」といいます）と修理依頼品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただく場合がございます。交換品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

第5条（修理依頼品のお預かり）

1. 当社らが修理依頼品をお預かりする場合、以下の対応を行うものとします。
 - (1) 修理依頼品をお預かりする際、当社らからお客様に預かり証を発行するものとします。
 - (2) 修理依頼品は、預かり証と引き換えに返却するものとします。修理依頼品を返却する場合、修理完了報告書の写しに、検収・受領捺印、又は自署をいただきます。これをもって受領したものとみなします。
2. 当社らに修理依頼品をお預けになる期間の代替機器については、第9条に定めるとおりとします。
3. 当社らが修理依頼品をお預かりする前に、お客様により修理依頼品に取り付けられた記録媒体、増設メモリー、拡張ボード、その他一切のもの（以下「付加物」といいます）を修理依頼品から取り外してください。また、修理依頼品に個人情報が保存されている場合は、お客様にて消去してください。
4. 前項の規定にかかわらず、修理依頼品に付加物を取り付けられた状態で、又は個人情報が保存された状態でお客様が修理依頼品を当社らにお引渡しされた場合、当社らは、修理の過程で、付加物や保存されている個人情報に生じる汚損、破損、紛失その他付加物及び保存されている個人情報に関連して生じる一切の損害につき責任を負いかねます。ただし、故障箇所の特定制や診断に必要と当社らが判断し、お客様からお預かりした記録媒体や付属品、個人情報等はその限りではありません。
5. 前項の規定は、当社らが修理依頼品を預かることなく、お客様施設その他お客様の指定する場所で本サービスを提供する場合も同様に適用されます。

第6条（無償修理と有償修理）

1. 日本国内においてお客さまから修理依頼を受けた場合、保証規定に定められた範囲内で、当社ら又は当社ら指定の保守会社にて作業を承ります。また、条件により無償修理又は有償修理となります。
2. 当社らが発行する製品付属の保証書（以下「保証書等」といいます）の適用対象となる場合は、取扱説明書又は本体貼付ラベル等の注意書きに記載された正常なご使用をされている場合であって、保証期間中に発生した製造上の責任によると認められる故障に限り、保証書等の保証規定に従い、修理依頼品を無償で修理します。
3. 前項の規定にかかわらず、保証書等に定める保証期間内であっても、保証条件を満たさない場合、又は以下の各号に該当する場合、無償修理の対象とならない場合がありますので、予めご承知ください。
 - (1) 保証書等の提示がない場合、又は保証書等の所定記載事項が未記入の場合
 - (2) 製品及び製品の取扱説明書等に記載した取扱方法及び注意事項その他の事項に反する取扱いによって生じた故障又は損傷の修復
 - (3) 火災、地震、落雷、通信障害その他天災地変、公害、塩害、もしくは異常電圧による故障又は損傷の修復
 - (4) 当社ら以外の者より提供され、かつ当社らが保守を提供していない機器、装置、部品を原因として生じた故障又は障害の修復
 - (5) 対象製品に接続した不適切な消耗品や記録媒体に起因して製品に故障又は損傷が生じた場合
 - (6) 対象製品の運用上の消耗品又は付属品、機器清掃用品、その他保守作業に要する機材の供給
 - (7) 対象製品の筐体の再塗装等の修復
 - (8) 対象製品の外部電気工事、ガス配管工事、及び移設（増設・撤去作業を含む）並びにこれらに起因する故障又は障害その他の動作不良の修復
 - (9) 当社ら又は当社ら指定の保守会社以外の者が担当した点検、調整、整備、補修、修理、分解、加工又は改造等を原因として生じた故障又は障害その他の動作不良の修復。
 - (10) その他、当社らの責に帰すべきことのできない事由に基づいて生じた故障又は損傷の修復
4. 保証書等に基づく無償修理の対象とならない場合、当社らは、本規約に基づき有償で修理を受け付けます。

第7条（再委託）

1. 当社は、当社らの判断と責任のもとで、協力会社に本サービス（これに付随関連する業務を含みます）の全部又は一部を再委託する場合がございます。
2. 前項の規定に基づき本サービスの全部又は一部を再委託する場合、当社らがお客様に対して負う責任は、当該再委託先が当社ら又はお客様に対して負う責任を上限とします。

第8条（有償修理時の料金）

1. 本サービスの料金（修理料金、その他の費用を含み、以下「サービス料金」といいます）は、修理サービスの状態・状況により異なりますので、修理依頼の都度、当社らより都度お客様に書面等によりご案内します。
2. サービス料金として、状態・状況により、修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。詳細については、本サービスをご依頼の際に当社らの担当者にご確認ください。

（1）出張修理料・旅費交通費

出張修理の場合には、修理料金の他に出張修理料及び旅費交通費をご負担いただきます。

（2）遠隔地出張費用

離島又は離島に準ずる遠隔地への出張修理は、前号に定める費用に加えて遠隔地出張費用をご負担いただきます。（実費）

（3）梱包輸送費

修理依頼品、代替機器又は修理完了品その他の物品につき配送サービスを利用する場合、当該配送料はお客様にご負担いただきます。

（4）その他当社らが別途ご案内する費用

3. 修理等を行わなかった場合にも、サービス料金として、次の各号に定める費用が発生しますので、予めご了承ください。ただし、当社らの裁量により、当社らの作業負担、修理等を行わなかった経緯その他諸般の事情を総合的に考慮し、次の各号に定める費用を請求しないことがあります。

（1）修理中止手数料

お客様のご依頼により本サービス受付後、お客様のご都合で本サービスをキャンセルされる場合に、修理中止手数料をご負担いただきます。

（2）出張修理料・旅費交通費・遠隔地出張費用

出張修理のため修理担当者が訪問している場合は、出張費用をご負担いただきます。また、遠隔地出張費用が発生している場合は、これもご負担いただきます。

（3）点検費用

点検作業の結果、修理依頼品が故障していないことが判明したために、修理等の措置を行わなかった場合には、点検費用をご負担いただきます。

4. 見積書の作成・発行には、原則として別途料金がかかります。ただし、当社らの裁量により、当社らの作業負担、見積書作成に至る経緯その他諸般の事情を総合的に考慮し、見積書の作成・発行に要する費用を請求しないことがあります。

第9条（代替機器の提供について）

1. お客様より修理依頼品又はその交換品をお預かりしている間の代替機器や貸出機などの提供は本サービスには含まれず、当社らはお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。
2. お客様が代替機器や貸出機を希望する場合であって、当社らが認める場合は、別途有償で代替機器又は貸出機を提供します。代替機器や貸出機を提供する際の条件は、当社らが指定するものとします。
3. 前項の規定にかかわらず、修理依頼品が第6条第2項に定める無償修理の対象の場合、対象製品の保証内容に従って対応するものとします。
4. お客様は、当社らから代替機器又は貸出機の提供を受ける場合、当社らに受領書を発行するとともに、善良なる管理者の注意義務をもって代替機器及び貸出機を管理するものとします。また、修理依頼品の修理が完了した場合、又は当社らから返還の要求があった場合には、速やかに当社らに返還するものとします。
5. お客様の責に帰すべき事由により、代替機器又は貸出機に滅失・毀損・紛失などの損害が発生した場合、当社らは、その賠償をお客さまに請求することができます。

第10条（修理部品の取扱い）

1. 本サービスを長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、当社らの判断により修理の際に再生部品又は代替部品を使用することがあります。
2. 本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品の所有権は、当社ら又は当社ら指定の保守会社に帰属します。回収した部品は、当社らの裁量により、リサイクル又は分析その他の目的のために利用します。

第11条（部品保有期間）

当社らでは、修理依頼品の保守部品（製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間を製品毎に定めています。この保守部品の保有期間を、修理依頼品の本サービスの提供可能期間とさせていただきます。ただし、修理部品の提供を保証するものではなく、実際に提供できるか否かは、修理依頼時の状況等に従って、当社らの裁量により判断します。

第12条（修理品の保証期間）

1. 当社らがおこなった修理において、修理完了日（当社ら所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に引渡せる状態になった日）から3か月以内に修理依頼品が再故障し、再修理を要すると当社らが判断したものについては、再故障した日から1週間以内に当社らに再修理のご依頼をいただいた場合に限り、無償で再修理等を実施します。
2. 交換品と修理依頼品との交換をもって当社らによる本サービスの提供がなされた場合、交換完了日（当社ら所定の処理が完了し、交換品をお客様に引渡せる状態になった日）から3か月以内に交換品が故障し、交換品の修理を要すると当社らが判断したものについては、故障した日から1週間以内に当社らに修理のご依頼をいただいた場合に限り、無償で修理等を行います。
3. 前2項の規定にかかわらず、修理依頼品の製造元が前2項に定める保証期間と異なる保証期間を定めている場合には、当該期間が適用されるものとします。
4. 故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合、前3項の規定は適用されず、有償での対応になります。また、前3項が定める期間内であっても、当該故障が第6条第3項各号のいずれかに該当する場合は、有償での対応になります。

第13条（修理品の保管）

1. お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品又は交換品をお渡し可能な日程をお知らせしている場合に、当社らが修理依頼品をお預かりした日から起算して6か月間（以下「保管期間」といいます）を経過した時点で、お客様に修理依頼品（次項の規定に基づき交換品の所有権をお客様が有する場合は、修理依頼品ではなく交換品を意味するものであって以下、総称して「返却品」といいます）をお受け取りいただけていない場合、お客様は、修理料金に加えて、お客様の修理依頼品及び交換品の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られません）を当社らの請求に従い、速やかに当社らに支払うものとします。
2. 当社らは、お客様が保管期間内に返却品を引き取らない場合、当該返却品を当社らにて処分できるものとします。お客様は、返却品の処分に要した費用の一切を、当社らの請求に従い、速やかに当社らに支払うものとします。
3. 交換品と修理依頼品との交換をもって当社らによる本サービスの提供がなされる場合、当社ら所定の処理が完了し、交換品をお客様に引渡せる状態になった時点で、交換がなされたとみなし、修理依頼品の所有権はお客様から当社らに移転し、交換品の所有権は当社らからお客様に移転するものとします（かかる所有権の移転により、修理依頼品は当社らの修理依頼品、交換品はお客様の交換品となります）。

第 14 条（連絡先）

1. お客様は、本サービスを利用する場合、当社からの電子メール、郵便その他の配送物が到達する連絡先を当社に通知するものとします。お客様から通知された連絡先が誤っていた場合、当社は一切責任を負わないものとします。
2. お客様の住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先が本サービスの提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに当社へご連絡をお願いいたします。
3. 当社は、電子メール、郵便その他の配送物について、お客様からいただいた連絡先に送付又は発信したことをもって、お客様に到達されたものとみなします。

第 15 条（データの取扱い）

1. お客様は、当社に修理依頼品をお預けになる場合、お客様の責任において、修理依頼品（修理依頼品に搭載又は接続される記録装置及び記録媒体を含む）に保存されているデータ（各種の設定内容及び追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます。）の複製・バックアップその他記録・保存を行うものとします。
2. 当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、記録データを修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合があります。また、当社は、修理に必要な範囲で、修理依頼品の製造番号及び各種の設定内容・ログ等（以下、これらを総称して「機器ログ等」といいます）を複製・保存する場合があります。お客様は、これらについて予め同意するものとします。
3. 前項に定める場合を除き、本サービスの提供の過程で、当社は、記録データ及び機器ログ等についての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切行わないものとします。また、前項の規定に基づき複製・バックアップその他記録・保存したデータについて、当社は修理後に保管する義務を負わず、またお客様に開示又は返還する義務を負わないものとします。
4. 当社は、本サービスの提供に必要な範囲で、修理依頼品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等を実施することができます。その際、記録データが失われた場合であっても、当社は一切の責任を負わないものとします。また、当社は、自己が所有する修理依頼品を任意に処分し、又は第 13 条第 1 項に基づき返却品を処分することになった場合、一切の記録データを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録データを削除・不可視することを目的とした作業を行うことができるものとします。
5. 前項に定める場合のほか、当社は、本サービスに係る作業の過程で記録データの破損・消失等が生じたとしても、一切の責任を負わないものとします。ただし、当社に故意又は重過失が認められる場合は、この限りではありません。

第 16 条（秘密情報及び個人情報の取扱い）

1. 当社ら及びお客様は、本サービス遂行の過程で知り得た相手方の経営上、業務上の秘密、プライバシー・個人情報を第三者に漏洩、開示しないものとします。ただし、当社らは、本サービスの提供に必要な範囲で、当社らのグループ会社及び当社ら指定の保守会社にお客様の秘密情報を開示できるものとします。
2. 当社らは、本サービスに関連して提供を受けたお客様の住所、氏名、電話番号、電子メールアドレスその他お客様を識別又は特定することができる、あるいはお客様に固有の情報（以下「個人情報」といいます）を、本サービス提供の目的のために、配送業者ならびに当社ら指定の保守会社に提供するものとし、お客様は、予めこれに同意するものとします。
3. 前項に定めるほか、当社らは、お客様の個人情報を、当社らのウェブサイト上に掲載する「プライバシーポリシー」に従い取り扱うものとします。

第 17 条（損害賠償）

1. 当社らが本サービスの提供について負う責任は、本規約に定める事項・内容に限られるものとします。
2. 当社らは、特別な事情からお客様に生じた損害（お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害を含みますが、これらに限りません）について、一切の責任を負わないものとします。
3. 当社らは、お客様が修理依頼品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害については一切の責任を負わないものとします。
4. 当社らが返却品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、当社らは原則として修理をもって対応いたします。
5. 本サービスの提供に関し、当社らがお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社らの故意・重過失の場合を除き、当社らの責任はサービス料金を上限とします。ただし、お客様に生じた損害が当社らの故意又は重過失に基づき生じたものである場合は、この限りではありません。

第 18 条（反社会的勢力の排除）

1. 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」といいます）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、暴力団準構成員、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、暴力団密接関係者及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又は個人）であることが判明した場合には、当社らは、何等の催告を要することなく、本サービスに関する契約の全部又は一部を解除できるものとします。

2. 前項に基づき本サービスに関する契約の全部又は一部を解除した場合であって、当社に損害が生じた場合、お客様は当該損害を賠償するものとします。

第 19 条（不当要求行為及びカスタマーハラスメントへの対応）

1. 当社は、お客様から当社（当社の従業員、委託先及び委託先の従業員を含みます）に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為又は要求（以下の各号に定める行為を含みますが、これらに限りません）があったと判断した場合、何らの補償義務を負うことなく、本サービスに関する契約の全部又は一部を解除できるものとします。
 - (1) 保証の範囲を超えた無償修理、商品交換、金銭補償の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
 - (2) 当社が提供する商品やサービスの内容とは関係のないものに関する修理・商品交換・金銭補償などの要求
 - (3) 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
 - (4) 暴力的な行為
 - (5) 脅迫的・威圧的な言動や暴言、SNS やマスコミへの暴露のほめかし
 - (6) 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為
 - (7) 不合理な要望やクレームの繰り返しなどの継続的な行為や言動及び長時間の拘束
 - (8) 性的、差別的、人格を否定する言動
 - (9) 当社及び委託先の従業員や関係者のプライバシー侵害行為
 - (10) SNS やインターネット上での誹謗中傷及び虚偽の情報発信や拡散
 - (11) その他 これらに準ずると当社が判断する行為
2. 前項各号に定める行為又は要求に起因して、当社が損害を被った場合、お客様は当該損害を賠償するものとします。
3. 第 1 項各号に定める行為又は要求のうち、当社が特に悪質と判断した事項について、当社は、警察又は弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をするものとします。

第 20 条（一般条項）

1. 本規約の一部条項が法令によって無効となった場合でも、当該条項は法令で有効と認められる範囲で依然として有効に存続するものとします。
2. 当社の判断で、ある時期もしくは期間において、又はある事象に対して、当社が本規約に基づく権利を行使しないことがあったとしても、権利の放棄とはみなされないものとし、以後又は他の同様もしくは類似の事象において、同様に権利を行使しないとは解釈されないものとします。
3. 本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

第 21 条（規約の変更）

1. お客様による個々の本サービスのお申込みに対しては、そのお申込み時の本規約の条件が適用されます。本規約は随時改定されている可能性があるため、お申込み時の内容を注意深くお読みください。
2. 当社は、予めお客様の承諾を得ることなく、お客様に事前に通知することにより、本規約を変更することができるものとし、お客様は変更された本規約を遵守するものとし、ます。なお、当該変更は、当社らが定める発効日より効力を有するものとし、ます。ただし、発効日の定めがない場合には、通知がなされた日から 1 週間が経過した日から効力を有するものとし、ます。
3. 前項の規定にかかわらず、法令等により、本規約の変更につき、お客様の承諾が必要な場合、当社らはお客様の承諾を得るものとし、ます。この場合、当該変更は、お客様が当該変更につき承諾した時から効力を有するものとし、ます。

第 22 条（適用日）

本修理規約は、2026年5月12日以降に当社らが受注する修理サービスに適用します。本修理規約の適用日より前に受注した修理サービスの取り扱いについては、なお従前の例によるものとし、ます。

以上