

修理サービス利用規約

2015 年 3 月制定

2016 年 8 月改定

2020 年 3 月改定

2021 年 9 月改定

2025 年 8 月改定

象印マホービン株式会社

象印マホービン株式会社（以下「当社」といいます）は、当社が提供する各種修理サービス（以下「本サービス」といいます）の利用規約（以下「本規約」といいます）を以下のとおり定めます。

本サービスをご利用する場合、本規約に同意し、遵守していただく必要がありますので、本サービスのご利用前に必ず本規約をお読みください。

第 1 条（規約の適用）

1. 本規約は、本サービスの利用に関し、当社および本サービスを利用するお客様（以下「お客様」といいます）に適用されるものとします。お客様が本サービスを利用した場合には、本規約のすべてに同意したものとさせていただきます。
2. お客様は、本規約および適用される法令等に従い、本サービスを利用するものとします。
3. 当社が本サイトへの掲載または当社が適当と認める方法による周知もしくは通知する追加規約、おしらせ、ルール、ご利用ガイド、ガイドラインおよびヘルプ等は本規約の一部を構成するものとします。ただし、本規約と当社が本サイトへの掲載または当社が適当と認める方法による周知もしくは通知する追加規約、おしらせ、ルール、ご利用ガイド、ガイドラインおよびヘルプ等が矛盾する場合は、本規約、当社が本サイトへの掲載または当社が適当と認める方法による周知もしくは通知する追加規約、おしらせ、ルール、ご利用ガイド、ガイドラインおよびヘルプ等のうち最新の定めが優先するものとします。

第 2 条（規約の変更）

1. 当社は、本規約を変更することができます。
但し、当社は本規約を変更する場合、1 か月以上の予告期間をおいて本サイト上にてその旨をお知らせします。
2. 本規約の変更は当社が指定した日付より効力が発生するものとし、その効力の発生日以降に本サービスをご利用いただくことにより変更後の本規約に同意したものとみなします。なお、本規約の変更後においても、本規約の変更前にご依頼いただいた本サービスの提供については、変更前の本規約が適用されます。
3. 当社が適用される法令および本条に基づき本規約を変更する限り、本規約の変更によってお客様に生じたいかなる損害についても、当社は一切責任を負いません。

第 3 条（対象となる製品）

1. 本サービスの対象となる製品（以下、「対象機器」といいます）は、当社の製品（以下、「象印製品」といいます）のうち、日本国内で販売された日本国内向けの製品、あるいは免税店で販売された外国人旅行者向けの免税対象の製品とします。

海外で販売された象印製品は本サービスの対象外とします。

2. 販売店、あるいはその他第三者(以下、「販売店等」といいます)独自の延長(長期)保証にご加入されている場合は本サービスの対象外となります。

当社に本サービスをご依頼される前に、販売店等にご相談ください。

第4条 (対象となるお客様)

本サービスの対象となるお客様は、対象機器をお持ちの日本国内に居住、あるいは日本国内に一時入国されているお客様(以下、「お客様」といいます)に限らせていただきます。

第5条 (本サービスについて)

1. 本サービスにおける修理とは、お客様が使用されている象印製品が故障した場合、その機能・性能を修復または維持することを目的とした調整作業等(部品の交換作業を含みます)をいいます。そのため、お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致することを保証するものではありません。
2. 本サービスの全部、または一部を当社が定めるサービス提供会社に委託する場合があります。サービス提供会社に委託する場合、修理サポートを提供する目的でお客様からご提供いただくお客様に関する情報をサービス提供会社に必要な範囲で開示します。
3. 本サービスのいう各種修理サービスとは以下の修理が対象となります。

(1) お客様発送修理

お客様が当社への電話または当社ホームページ「お客様発送修理」からの依頼を行い、お客様が対象機器を当社指定のサービスセンターまで発送(送料はお客様ご負担)し、修理完了後に当社指定の宅配便業者が修理完了品をお客様にお届け(送料は当社負担)する修理をいいます。

(2) 宅配便引取り修理

お客様が当社への電話または当社ホームページ「宅配便引取り修理」からの依頼を行い、当社指定の宅配便業者が専用の箱を持って対象機器を引取りに伺い、修理完了後に当社指定の宅配便業者が修理完了品をお客様にお届けする修理をいいます。

(3) 出張修理

お客様が当社への電話または当社ホームページ「出張修理」からの依頼を行い、当社または当社業務委託先の担当員が出張修理対象機器のある場所(お客様のご自宅等)にお伺いし行う修理をいいます。なお、出張修理対象機器とは、「BW-GD40型及びBW-GX40型食器洗い乾燥機(以下「食器洗い乾燥機」といいます)」と「浴室暖房換気乾燥機」をいいます。そのため、出張修理対象機器以外の機器の故障については上記(1)~(2)の修理サービスをご利用ください。

また、「食器洗い乾燥機」につきましては、エリアによって出張修理ができない場合(以下「乾燥機特別修理」といいます)があります。乾燥機特別修理の場合、当社指定の宅配便業者が専用の箱を持って対象機器(「食器洗い乾燥機」)を引取りに伺い、修理完了後に当社指定の宅配便業者が修理完了品をお客様にお届けします。

このとき、対象機器(「食器洗い乾燥機」)の取りはずしから修理完了後の設置、

動作確認までを当社指定の宅配便業者が行います。

第6条（契約の成立）

1. 本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になる対象機器について、取扱説明書、あるいは当社のホームページ等でご案内する所定の方法により本サービスをお申込になり、当社が本サービスに必要な情報を確認し、受付を済ませた段階（電話からご依頼の場合は電話での受付を完了したとき、当社ホームページからご依頼の場合は当社から受付完了の連絡を行ったとき）で成立するものとします。
2. 当社は、本サービスに関する契約の成立後においても、本規約に定める場合の他、お客様のご依頼内容や対象機器の状況等その他の事情により本サービスを提供できないと判断した場合、本サービスに関する契約を取り消すことができます。
3. 当社は、本サービスに関する契約の成立後、お客様との連絡等の本サービス履行に必要な業務遂行が果たせない場合、受付日を起算日として10日経過した時点で本サービスに関する契約を取り消すことができます。

第7条（料金について）

1. 当社が発行する保証書(以下、「象印保証書」といいます)の規定による保証期間(当社が提供するサービスで保証期間が延長された場合は当該延長後の期間をいい、以下同様とします)内であることが明確な場合は無料となります。
2. 保証期間外、あるいは保証期間内であっても象印保証書が添付されない場合や象印保証書の記載事項に不備がある場合は有料となります。

また、保証期間内でも使用上の誤りなどの象印保証書に記載の「保証期間内でも次の場合には有料修理になります。」に該当する場合も有料となります。

（詳しくは象印保証書の保証規定をご覧ください。）

修理のご依頼があり、点検の結果、対象機器に異常がない場合は、当社が別途定める点検の技術料をご負担いただく場合があります。

3. 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）修理品引取り手数料

持込修理対象製品は保証期間内外にかかわらず有料となります。

当社が修理品を引き取る際にかかる費用です。

金額は別途定める当社規定料金を適用します。

引取修理対象製品の修理品引取り手数料は、保証期間内は無料になります。

（2）修理料金

診断・故障箇所の修理および部品交換・補助材・調整・修理完了時の点検などの作業にかかる費用です。

修理に伴う、技術料+部品代の合計です。

金額は別途定める当社規定料金を適用します。

（3）見積り料

対象機器の見積り料金です。

修理実施時の修理料金の技術料に含まれますが、修理キャンセル時は見積り料としてご負担いただきます。

金額は別途定める当社規定料金を適用します。

- (4) 出張料、あるいは出張修理ができない場合の修理品引取り手数料出張料
金額は別途定める当社規定料金を適用しますが、一部エリア（離島等）によっては当該費用に遠隔地出張費用を加算させていただく場合があります。エリアによって出張修理ができない場合は、「出張料」の代わりに「修理品引取り手数料」をご負担いただきます。

第8条（ご利用料金のお支払い）

1. お客様発送修理、宅配便引取り修理
修理完了品お届け後、当社指定の方法でお支払いいただきます。
2. 出張修理
修理完了後、当社、あるいは当社業務委託先の担当員に直接お支払いいただきます。
出張修理ができない場合は、修理品完了品お届け後、当社指定の方法でお支払いいただきます。

第9条（修理のキャンセル）

1. お客様発送修理、宅配便引取り修理
 - (1) 対象機器発送前、あるいは宅配便引取り前にキャンセルされた場合は無料となります。
 - (2) 対象機器発送後、あるいは宅配便引取り後のキャンセル
 - ① 修理（見積り含む）前にキャンセルされた場合でも、修理料金はかかりませんが、下記サービスの料金についてはご負担いただきます。
(ア) お客様発送修理の場合で、対象機器を返却するときの送料（対象機器をお客様が引取りにこられる場合は返却時の送料はかかりません。）
(イ) 宅配便引取り修理の場合の修理品引取り手数料
 - ② 見積り完了後にキャンセルされる場合、
(ア) (イ) の料金と見積り料金をご負担いただきます。
 - ③ 修理作業着手後のキャンセルはお受けできません。
2. 出張修理
 - (1) 当社、あるいは当社業務委託先の担当員、または出張修理ができない場合に当社指定の宅配便業者がお伺いするまでにキャンセルされたときは無料となります。
 - (2) 当社、あるいは当社業務委託先の担当員、または出張修理ができない場合に当社指定の宅配便業者がお伺いした後にキャンセルされたときは出張料および技術料、または修理品引取り手数料をご負担いただきます。
 - (3) 修理作業着手後、または出張修理ができない場合に当社指定の宅配便業者が修理品を引取った後のキャンセルはお受けできません。

第10条（修理の着手について）

1. お客様が当社からの見積り連絡を不要とされた場合、またはあらかじめ修理可能金額をご指定いただき、見積り金額がご指定の金額以下であることが確認できた場合、当社はあらためてご連絡させていただくことなく修理等に着手いたします。

なお、見積り金額がご指定の修理可能金額を超えることが判明した場合、修理料金
の見積り金額をご案内いたしますので、当該金額での本サービスの提供をご希望
されるか否かをお知らせください。

2. お客様が当該金額での本サービスの提供を希望されない場合は本サービスのご依
頼をキャンセルしたものとし、第9条に基づく料金を申し受けます。

第11条（代替機器の提供について）

お客様より対象機器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、当社はお客様に対して、これらの機器等の提供を行いません。

第12条（修理部品の取り扱い）

1. 当社は、環境保護および長期的かつ安定的に本サービスを提供するために、当社の
判断により修理の際に再生部品また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、取りはずした対象機器の部品をリサイ
クルや分析などのために、当社の判断で回収させていただく場合があります。
3. また、当該回収した部品の所有権は当社に帰属し、お客様に返却されず、当社の判
断により再生、利用または廃棄等を行ないます。

第13条（部品保有期間）

当社は、当社にて製品ごとに定めた補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要
な部品）の保有期間内において、本サービスを提供します。

第14条（修理保証について）

1. 当社が修理を完了した日から3ヶ月以内に同一症状、かつ同一箇所（同一部品）の
故障が発生した場合、無料にて再修理をいたします。なお、再修理扱いになるか否
かは当社にて判断させていただきます。
2. 前項の期間内であっても、以下のいずれかに該当する場合は、有償での修理となり
ます。
 - (1) 取扱説明書や本体表示の注意書きに従って象印製品を使用していない場合
 - (2) 象印保証書に記載の「保証期間内でも次の場合には有料修理になります。」に該
当する場合

第15条（修理品の保管）

お客様からお預かりした対象機器の修理が完了した場合、対象機器を未修理で返却す
る場合、その他お客様に対象機器をお返し可能な日程をお知らせしている場合に、当社
が当該対象機器をお預かりした日を起算日として180日（以下、「保管期間」といいま
す）経過した時点でお客様が対象機器をお受け取りにならない場合、お客様は当該対象
機器の所有権を放棄したものと判断し、当社にて処分できるものとします。

この際、修理料金に加え、当該対象機器の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用
を含む）および、当該対象機器の処分に要した費用の一切を請求させていただきます。

第16条（連絡先の変更）

1. お客様は、転居などにより、お客様の住所、連絡先等が本サービスの提供が完了す
る前に変更になる場合、速やかに当社へ連絡しなければなりません。
2. 当社は送付した郵便、その他配送物が宛先不明等により不着となった場合であっ
ても、お客様からご連絡いただいた住所宛に送付したことをもって、到達したもの
又は当社の履行が完了したものと扱わせていただきます。

第 17 条 （注意事項）

1. 修理内容によっては、お客様がされた各種設定が工場出荷時の状態に戻る場合がございます。データ等が消去されることに同意の上で、本サービスをご利用ください。そのため、お客様は、本サービスのご利用前に、お客様の責任において必要な情報や内容を紙等に控えておいてください。
2. 当社は、対象機器に残留していた水や調理物等の残留物に起因する輸送中の破損や故障等については一切の責任を負いません。そのため、お客様は、本サービスのご利用前に、お客様の責任において当該残留物を予め取り出しておいてください。

第 18 条 （権利譲渡の禁止）

お客様は、本規約に基づく本サイトおよび本サービス利用にかかわる権利および義務を第三者に譲渡または担保に供することはできません。

第 19 条 （本サービスの中断・停止）

当社は、以下のいずれかに該当する場合、お客様に事前に通知することなく、本サービスの全部または一部の提供を中断または停止することができます。

- (1) 本サービスにかかるシステムの点検、保守または修理作業を緊急に行う場合
- (2) コンピューター、通信回線等が事故等により停止した場合
- (3) 地震、落雷、火災、風水害、停電、天災地変等の不可抗力により本サービスの提供ができない場合
- (4) その他、当社が中断または停止が必要と判断した場合

第 20 条 （本サービスの変更・終了）

当社は、当社の都合により本サービスの内容を変更または終了することができます。当社が本サービスの内容を変更または終了する場合、当社が適当と判断する方法で事前にお客様にその旨をお知らせします。

第 21 条 禁止事項

お客様は本サービスの利用にあたり、以下の行為を行ってはならないものとします。

- (1) 当社の承諾なく本サイトで提供する情報を、営利・非営利を問わず使用する行為
- (2) 本サービスの運営を妨げ、その他本サービスに支障を来すおそれのある行為
- (3) 本サービスの信用を失墜・毀損させる行為
- (4) 当社に対して暴力的な行為、脅迫的な言動または不当な要求をする行為
- (5) 当社および本サービス利用者その他の第三者の所有権、著作権、商標権、人格権、プライバシー権その他の権利を侵害する行為
- (6) 法令または公序良俗に反する行為
- (7) 本サイトを改ざんする行為
- (8) 本サイトおよびその他の当社のシステムに不正にアクセスし、または不正なアクセスを試みる行為
- (9) 本サイトを通じて有害なコンピュータープログラム等を使用、提供等を行う行為
- (10) 本規約のいずれかの条項に違反する行為
- (11) その他、当社が不適切と合理的に判断する行為

第 22 条 （個人情報の取り扱い）

1. 当社はお客様からご提供（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」といいます）を当社ホームページ上に掲載する当社の個人情報保護方針に従い適切に取り扱うものとしします。
2. 当社は、個人情報を当社ホームページ上に掲載する当社の「お客様サポートにおける個人情報の取り扱いについて」に従い適切に取り扱うものとしします。ただし、当社は、個人情報を本サービス提供の目的のために利用するものとしします。
3. 当社は、上記の利用目的の範囲内において、個人情報の全部または一部を本サービスの履行に必要な業務の委託先である当社が指定する宅配便業者およびサービス提供会社に委託する場合があります。

当社の[個人情報保護方針はこちら](#)をご覧ください。

当社のお客様サポートにおける[個人情報の取り扱いについてはこちら](#)をご覧ください。

第 23 条 （免責事項）

1. 本サービスの利用に関連して、お客様と他のお客様または第三者との間でトラブルが生じた場合、お客様が自己の責任と費用によってそれを解決するものとし、当社は一切責任を負わないものとしします。
2. 当社の責めによらず、本サービスの提供が遅延、誤り、欠陥、変更、中断、中止、廃止等が生じたことに起因してお客様に損害が生じても、当社は一切責任を負わないものとしします。
3. 当社は、本サービスの内容や情報等について、その正確性、確実性、有用性、最新性、機能性、完全性、特定の目的への適合性等につき保証しないものとしします。
4. 前三項にかかわらず、当社は、本サービスの利用においてお客様に生じる損害につき、当社に過失がない限り責任を負わないものとし、責任を負う場合でも、当社に故意または重過失がない限り、その責任はお客様に直接かつ通常生じる範囲内の損害に限られるものとし、賠償額は対象機器の価値に相当する額を上限とします。なお、対象機器の価値とは減価償却後の残存価値、または損害発生時の同等機器の実売価格を基準として算出するものとしします。

第 24 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）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は、当社はかかる事由が生じた時点以降、いつでも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または一部を解除できるものとしします。

第 25 条 （準拠法および合意管轄）

1. 本規約は、日本国の法令に準拠します。
2. 本規約に関連して生ずる一切の紛争については、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。