

ハイテクインター株式会社 修理規約

1. 規約の概要

本規約は、ハイテクインター株式会社(以下、「当社」という)の製品をご購入された方(以下、「お客様」という)が、当社に修理を依頼される場合の基本的な条件を定めたものです。

お客様が当社に修理をお申し込みいただく時は、本規約について同意されたものとさせていただきます。尚、ここで定義するお客様につきましては、日本国内に居住並びに日本国内に一次帰国しているものとして、海外からご利用頂く事はできませんので、予めご了承下さい。

お客様が当社の販売店やその他の第三者(以下「販売店等」という)の提供する独自の保証、保険、その他サービス(以下「販売店等独自サービス」という)に加入されている場合、製品に対する販売店等独自サービスの適用の可否については、製品のご購入前にお客様において販売店等にご確認ください。販売店等独自サービスの提供条件および当該販売店等独自サービスに基づく修理等のサービス内容は、お客様と販売店等との取り決めによりますので、当社がその条件・内容等につき責任を負うものではありません。

2. 修理および交換対象

本規約は、当社が日本国内で販売した製品本体および当該製品に付属のACアダプタに対して適用されます。ご購入日(当社納品日)より製品保証期間内において、取扱説明書、本体ラベルやカタログに先の注意事項に基づいた正常な使用状態で製品故障が生じた場合、まず当社カスタマサポートへご連絡ください。その後以下のフローにしたがって処理されます。

- (1) カスタマサポートよりお客様環境における故障切り分け方法をご案内します。
電話番号:0570-060-030
フォームでのお問い合わせ: https://hytec.co.jp/contact/technical_support_form.html
(※受付時間 9:00~17:00 土・日・祝日、年末年始、当社休業日を除く)
- (2) 切り分けの結果、カスタマサポートより故障の可能性が高いと判断された場合は以下の修理ご依頼フォームにご入力をお願いいたします。
<https://hytec.co.jp/support/repair.html>
- (3) お客様のメールアドレス宛に“修理ご依頼確認メール”が送られますので、そちらをプリントアウトして故障製品と共にご返送ください。

機器到着後に当社にて最終的な故障切り分けを行います。

3. 修理費用について

当社は、該当製品の保証期間内の自然故障につきましては無償修理または新品もしくは同等品と交換いたします。

ただし、保証期間内であっても以下の場合には有償修理または修理対象外とさせていただきます。

- ・ 故障または障害発生前の予防交換。
- ・ 自然災害、公害、異常電圧等、当社の責に帰すことができない損傷、故障。
- ・ 取扱説明書に記載されているご使用上の注意事項、および製品の仕様(製品の設置条件、使用電源条件、温度及び湿度条件)に反した使用により生じた損傷、故障。
- ・ 接続製品の異常や誤動作および障害を誘発する可能性のある製品(仕様が明確でないもの、開発中など)を接続した場合の損傷、故障。
- ・ 合理的使用方法に反するお取り扱い、およびお客様の維持・管理環境に起因する故障や損傷の場合。
- ・ 当社の同意無しに回路、外部構造／内部構造の変更その他の改造を行なった場合。
- ・ お客様にて製品を分解された場合。
- ・ 中古品でご購入された場合。
- ・ 製品を日本国外でご使用された場合。製造番号(シリアルナンバー)を確認することができない場合。

該当製品の製品保証期間が終了している場合、有償修理について、別途当社の担当者からご連絡させていただきます。

(※現地対応をご希望の場合の出張費用、それに伴う報告書作成費用につきましても、別途当社の担当者よりご連絡させていただきます)

4. 修理依頼品の発送方法について

- ・ 故障製品の送料はお客様にてご負担ください。
- ・ 製品本体とACアダプタのみをお送りください。
取り付け金具等の製品オプションは取り外してください※1。
- ・ メディアコンバータ等の光の端子がインタフェースとして実装された製品は、必ず付属の保護キャップを付けてご返送ください。キャップが無い場合、粉塵等により故障する可能性がございます※2。
- ・ お客様にて製品本体やACアダプタに取り付けられた部材やシールは、修理過程で破棄される可能性があります。
- ・ 修理完了機器は、工場出荷時の状態でのお戻しとなります。設定情報の復元、バックアップはお客様の責任において事前に実施ください。
- ・ 故障製品の発送する際に、マイナンバーが記載されていない事をご確認下さい。マイナ

ンバーが記載されているデータを確認した際は、修理せずに一旦機器をご返却します。

※1: 製品オプションの取り外しについて



※2: 光端子のキャップ取付けについて



5. 初期不良保証期間について

ご購入日より **3ヶ月間**（当社にて最終的な故障切り分け後、交換機器発送による対応）となります。

6. 修理について

- ・ 修理期間は平均して 1.5～2 ヶ月程度かかります。期間中の代替品や貸出機のご用意はいたしておりません。別途、有償サポート契約にて対応させて頂いております。有償サポートにつきましてはお買い上げの販売店にご相談ください。
- ・ 故障内容によっては新品相当品に交換対応となる可能性があり、お客様は交換対応に伴う製品シリアル番号の変更に関して承諾するものとします。
- ・ 交換対応となった場合の修理依頼品、または修理交換した部品の所有権は当社に帰属し、ご返却はいたしかねます。
- ・ 報告書の発行は別途有償対応となります。また、記載内容については故障内容・故障部位の特定と処置内容となります。
- ・ 本製品に起因する損害や機会の損失については補償致しません。
- ・ 本製品の保証は日本国内での使用においてのみ有効です。

7. 修理依頼品の保管について

修理依頼品、交換品、または未修理品（修理不可、または修理キャンセル）の返却についてお客様にお知らせをしているにもかかわらず、お客様にて該当製品をお受け取りいただけない場合は、修理受付日から起算して6ヶ月の保管期間の経過をもって、お客さまが当該対象機器の所有権を放棄されたものとみなし、当社が該当製品を当社所定の方法にて処分する事に関し、お客様は承諾するものとします。

この場合、お客様は当該処分に要する費用及び保管に要する費用を負担するものとします。

また、有償修理の場合は、別途修理費用または診断費用を請求できるものとします。

8. 修理保証について

同一不具合事象が再発し、再修理を要すると当社が認めた場合は、修理完了日から3ヶ月以内、または保証期間満了日のいずれか長い期間に限り無償にて再修理を行います。

9. センドバック保守について

SENDバック保守の条件に基づき、ご対応致します。詳細は別紙【SENDバック保守条件書】をご確認ください。

<https://hytec.co.jp/wordpress/wp-content/uploads/2015/07/sendback.pdf>

10. 免責事項について

製品の故障もしくは使用によって生じた製品または接続製品内に保存されたデータの毀損・消失等について、弊社は一切の責任を負いません。重要なデータについては、必ず定期的にバックアップを取る等の措置を講じてください。

保証期間を問わず、当社製品の故障・誤動作・不具合に起因するお客様での機会損失・逸失利益・二次損害・当社製品以外への損傷、およびお客様による交換作業・調整作業に対する補償については、保証範囲外とさせていただきます。

また、以下に該当する場合も保証範囲外とさせていただきます。

- (1) 故障または障害発生前の予防交換。
- (2) 自然災害、公害、異常電圧等、当社の責に帰すことができない損傷、故障
- (3) 取扱説明書に記載されているご使用上の注意事項、および製品の仕様（製品の設置条件、使用電源条件、温度及び湿度条件）に反した使用により生じた損傷、故障
- (4) 接続製品の異常や誤動作および障害を誘発する可能性のある製品

(仕様が明確でないもの、開発中など)を接続した場合の損傷、故障

- (5) 合理的使用方法に反するお取扱い、およびお客様の維持・管理環境に起因する故障や損傷の場合
- (6) 当社の同意無しに回路、外部構造／内部構造の変更その他の改造を行なった場合
- (7) お客様にて製品を分解された場合
- (8) 中古品でご購入された場合
- (9) 製品を日本国外でご使用された場合

11. 損害賠償について

- (1) 本規約に定める事項及び当社による過失を除き、お客様に生じた損害(逸失利益、対象機器の故障・不具合等により機器を使用できなかった事による損害、第三者からの損害賠償請求)は、当社では一切責任を負いません。
- (2) 当社の故意もしくは重過失による場合を除き、当社の過失に伴い、お客様への損害賠償を行う場合も、当該対象機器の価値に相当する額を上限とします。但し、ここで定義する価値とは、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に、算出するものとします。

12. 機密情報の取扱いについて

当社、及び当社が修理を委託する業務委託先は、修理の過程で知り得たお客様の機密情報を第三者に開示又は漏洩いたしません。

13. 個人情報の取り扱いについて

当社は、お客様の個人情報を、ウェブサイト上に掲載する「個人情報保護の取り扱いについて」に従い取り扱います。

<https://hytec.co.jp/policy.html>

14. 反社会的勢力との関係排除について

当社は、反社会的勢力(暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に該当する集団)との関係を遮断し、反社会的勢力からの不当な要求には応じません。反社会的勢力である事が判明した場合、直ちに本サービスの提供を中止します。

15. 不当要求行為への対応について

当社は、お客様が以下のいずれかに該当する不当要求行為を行った場合、直ちに本サービスの提供を中止します。

- (1) 法的責任を超えた暴力的かつ不当な要求行為。

- (2) 取引に際して、脅迫的な言動、及び暴力を用いる行為。
- (3) 風説を流布し、当社の名誉・信頼を毀損し、当社の業務を妨害する行為。
- (4) 上記(1)～(3)に準ずる行為。

16. 管轄裁判所

本規約およびこれに関連する事項の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。

17. 修理規約の変更について

- (1) 本規約は当社によって予告なく改定される場合がございます。この場合、ご利用の条件は、変更後の最新の本規約を適応しますので、最新の内容をご確認下さい。
- (2) 変更後の本規約は、弊社 HP に掲載した時点より、効力を有するものとします。
- (3) 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、当社は一切の責任を負わないものとします。

本規約は予告なく、見直すことがありますので予めご了承ください。

お客様と当社にて別途、修理に関する取り決めがある場合には、この限りではありません。

本規約は、日本国の法令に準拠します。

ハイテクインター株式会社
2023年6月14日 改訂