

Web 修理受付・出張修理サービス 利用規約

第1条 対象となるお客様

1. Web 修理受付・出張修理サービスは、第2条で特定する株式会社デンソー及びデンソーグループ関係会社(以下、当社)が製造、販売する住宅設備機器をお持ちのお客様に提供するサービス(以下、本サービス)です。
2. 本サービスの対象となるお客様は、日本国内に居住のお客様のみとします。海外からのご利用や、日本国外に居住のお客様は、日本国内に一時入国されているお客様を含め、本サービスをご利用いただくことはできません。
3. 未成年のお客様が本サービスをご利用される場合、必ず保護者の方の同意を得た上でご利用ください。

第2条 対象となる製品

1. 本サービスの対象となる住宅設備機器(以下、対象機器)は、当社が製造、販売するHEMS、エコキュート、蓄電池、V2H 充放電器、全館空調及び換気システムとします。
2. 対象機器は日本国内で販売された日本国内向けモデルのみとし、海外で販売された当社製品や海外向けモデルは本サービスの対象外となります。
3. 販売店、あるいはその他の第三者(以下、販売店等)が独自に定める延長保証サービスは、本サービスに適用されません。このような延長保証サービスをご利用の場合は、販売店等にご相談ください。

第3条 本サービスについて

本サービスは、対象機器に関し、Web 修理受付、及び出張修理をご提供するサービスです。

1. Web 修理受付
お客様がインターネットを介して必要事項を入力されることにより、修理のお申込みを受け付けます。
2. 出張修理
お客様から修理のお申込みを受け付けた後、当社修理受付センターよりお電話にて詳しい情報を伺い、出張修理が必要と判断した場合、正式に出張修理を手配します。当社の

修理担当者からお電話にて故障診断とお伺いする日程を調整し、対象機器のある場所（お客様のご自宅またはご指定の場所）に修理担当者がお伺いします。現地にて再度修理品の故障診断を行った上で、修理を行います。

第4条 修理の手続き

1. 修理に着手する前に、お客様へは修理料金等の見積りをご案内します。見積り内容で、お客様が修理を希望されることを確認の上、修理に着手します。
2. お客様が当該見積りでの修理を希望されない場合は、本サービスはキャンセルされたものとします。但し、第5条第4項に記載の利用料金が発生することにご留意ください。

第5条 本サービスのご利用料金

1. 本サービスの料金体系
本サービスの料金は、以下の合計とします。対象機器の状況等により異なる場合があるため、本サービスのご依頼時に、別途当社の担当者へご確認ください。
 - (1) 出張料（お客様のご自宅、またはご指定の場所へ訪問する出張料）
 - (2) 技術料（修理品の見積り診断料及び修理作業料）
 - (3) 部品代（修理作業に使用した部品代）一部エリア（離島等）への出張修理には、加算料金が必要になる場合があります。
2. 保証期間内の場合
当社が発行する保証書（以下、当社保証書）による保証期間内の修理の場合は、無料になります。対象機器と共に、ご購入年月日、購入店名を明記された当社保証書を確認できた場合に、出張料、技術料及び部品代が無料になります。
但し、保証期間内であっても、当社保証書がない場合や記載事項に不備がある場合、また当社保証書記載の無料修理の対象外の場合は有料となります。また、保証期間内でも、使用上の誤りや輸送、落下、施工等による故障及び損傷の場合にも有料となります。詳しくは当社保証書をご確認ください。（施工、取り付けが原因と思われる場合は、販売店等にご相談されることをお勧めします。）
3. 修理保証
当社が修理を完了した日から1ヶ月以内に同一箇所に同一症状の故障が発生した場合は、当該再修理料金は無料となります。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。

4. キャンセルされる場合

(1) 当社の修理担当者がお客様のご自宅または指定された場所へお伺いするまでにキャンセルされた場合は、料金を頂きません。

(2) 当社の修理担当者がお客様のご自宅または指定された場所へお伺いした後にキャンセルされた場合(見積り診断前にキャンセルされた場合も含みます)は、出張料と技術料をお客様にご負担いただきます。

第6条 本サービスご利用にあたっての注意

1. 本サービスの受け付け後、ご指定された連絡先に連絡が取れない場合は、本サービスはキャンセルされたものとして扱います。ご指定された連絡先が変更になる場合、速やかに当社へご連絡をお願い致します。
2. 本サービスにお申込みいただく対象機器内のデータ、及び各種設定は、修理の際、初期設定の状態に戻す場合があります。
3. 落下・冠水等で損傷の激しい故障については、修理不可の場合があります。
4. 修理に際し必要な電気、水、燃料等と修理スペースを無償にて借用させていただきます。

第7条 部品保有期間

当社では、対象機器の補修用部品(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。

この補修用部品の保有期間を本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。

第8条 損害賠償

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、当社の故意または重過失の場合を除き、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、特別な事情からお客様に生じた損害、逸失利益、第三者からの損害賠償請求、その他対象機器の故障、不具合等により当該対象機器を使用できなかったことによる損害については、当社では一切責任を負わないものとして扱います。
2. 本サービスの提供に関し、当社がお客様に損害賠償責任を負う場合であっても、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機器の価値に相当する額を上限とします。
なお、当該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て扱います。

第9条 代替機器の提供について

修理品の修理期間中、代替機器類の提供等は、原則として行いません。

第10条 個人情報の取扱い

当社は、お客様からご提供(登録)いただいたお客様の氏名・住所等の個人情報(以下、個人情報)を当社ウェブサイト(<https://www.denso.com/jp/ja/privacy-policy/>)上に掲載する「プライバシーポリシー」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、当社と個人情報の保護に関する取り決めを行っている業務委託会社に提供させていただきますが、お客様は予めこれに同意いただいたものとします。

第11条 反社会的勢力の排除

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、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または個人)であることが判明した場合は、当社にかかる事由が生じた時点以降いつ何時においても、何らの催告その他何らの手続き及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。

第12条 不当要求行為への対応

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看過し難い程度に行った場合、催告その他何らの手続き及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。

- (1) 暴力的な要求行為
- (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
- (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為
- (4) 風説を流布し、偽計または威力を用いて当社の名誉・信用を毀損し、または当社の業務

を妨害する行為

(5) その他前各号に準ずる行為

第13条 規約の改定

1. 本規約は、当社が必要と判断する場合、内容を改定する場合がございます。
2. 当社は、本規約の改定を行うときは、事前に当該改定の内容および効力発生日をウェブサイト上に掲載することにより周知するものとします。
3. 本規約の改定にかかわらず、本サービスのご提供について、Web 修理受付時の規約が適用されます。

第14条 準拠

本規約は、日本国の法令に準拠します。

以上