

# 修理規定・保証規定

## 第1条 修理規定・保証規定の適用

株式会社三栄コーポレーション（以下「当社」）は、マルチシェフブランドにおいて以下に定める修理規定・保証規定（以下「本規定」）に従い、修理サービスを実施いたします。本規定に同意いただいた上で修理をご依頼ください。なお、当社は、法令で認められた範囲において、本規定を随時変更することができるものとします。変更後の本規定は、マルチシェフ WEB サイトへの掲示にて周知いたします。

## 第2条 修理規定・保証規定の対象

- （１）本サービスの対象品は、国内で新品購入された当社マルチシェフ製品のものに限るものとします。海外販売の当社製品は対象外となります。
- （２）本サービスの対象者は、日本国内に居住または滞在中のお客様のみを対象とします。
- （３）販売代理店、小売業者、あるいはその他第三者（以下、「代理店等」という）による長期保証などの独自サービスは、本サービスの対象外です。当社を経由して代理店等の独自サービスをご利用いただくことはできません。当社に本サービスをご依頼される前に、代理店等にご相談ください。

## 第3条 修理規定・保証規定の成立

- （１）本規約に基づく本サービスの契約は、お客様がご購入された代理店等または、WEB 修理受付で本サービスをお申込みになり、当社において本サービスに必要な情報を確認の上、当社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
- （２）当社は、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、製品の状態等により、当社の任意の判断で本サービスのご依頼について、お断りする場合がありますので、ご了承ください。
- （３）本サービスの受付後、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14日経過した時点でキャンセルとなります。

## 第4条 本サービスの委託

本サービスの全部、または一部を当社が定める協力会社（以下「修理会社」という）に委託することがあります。修理会社に委託する場合、本サービスを提供する目的でお客様からご提供いただく個人情報を、修理会社と共有いたします。

## 第5条 本サービスの目的

本サービスはお客様が使用されている当社製品が故障した場合、その機能・性能を修復または部品や製品の交換作業によって維持することを目的に提供いたします。お客様の利用目的や機能・性能に関する特別な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。

製品交換において、同じ商品が廃番等で在庫がない場合は、後継機種による同等の機能・性能を有する製品との交換を行うことがあります。

## 第6条 保証期間

本規約が適用される保証期間（以下、「保証期間」という）は次の通りです。

- (1) 初期不良：購入日から2週間で不具合のご申告を当社が受付けた場合。
- (2) 保証期間：購入日から1年以内で不具合のご申告を当社が受付けた場合。
- (3) 再保証
  - ①保証期間中に修理または交換した製品は、修理完了日から90日間または保証残余期間のいずれか長いほうの期間で保証します。ただし、購入日から1年を超えた90日間の再保証中において故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有償となります。
  - ②保証期間外に修理または交換した製品は、修理完了日から90日間の保証をします。ただし、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有償となります。

## 第7条 保証における修理

- (1) 取扱説明書、本体貼付ラベル、その他の注意書きに従った正常な使用状態で故障した場合には、当社が無償で本サービスを提供いたします。
- (2) 保証期間内の修理をご依頼になる場合には、当社製品及び購入年月日が確認できる保証書または納品書、レシートなどの伝票類をご提示のうえ、お買上げの代理店等または当社のサービスセンター、当社のWEB修理受付にご依頼ください。
- (3) 再保証による修理をご依頼になる場合には、修理完了時に当社が発行した「修理完了報告書」をご提示のうえ、お買上げの代理店等または当社のサービスセンター、当社のWEB修理受付にご依頼ください。

## 第8条 保証対象外

保証期間内でも次の場合には有償修理になります。

- (1) 使用上の誤り及び不当な修理や分解・改造等による故障及び損傷。
- (2) お買い上げ後の落下等による故障及び損傷。
- (3) 火災、地震、水害、落雷、その他の天災地変、公害や異常電圧による故障及び損傷。
- (4) 日本国内以外で使用された場合の故障及び損傷。
- (5) お買い上げ年月日、お客様名、代理店等印の記入がある保証書または購入日を証明する書類、修理完了報告書の提示がない場合
- (6) 取扱説明書に記載されていない方法で使用した場合の故障及び損傷。
- (7) ご使用後にお手入れを怠ったことによる故障及び損傷。
- (8) 消耗部品、販売部品、付属品の欠損、故障及び損傷。（ご購入2週間以内の初期不良を除く）
- (9) 本サービスにおいて消耗部品、販売部品、付属品の交換が必要な場合。
- (10) 製品及び部品の傷、ヒビ、欠け、割れ、さび、かび、腐敗、塗装はがれ、異物混入、その他の類する事由により生じた故障及び損傷。（ご購入2週間以内の初期不良を除く）
- (11) 故障原因について虚偽の申告がなされた場合。

- (1 2) 贈答品及び中古でご購入された製品の故障及び損傷。
- (1 3) 不十分な梱包により、輸送中に破損したと考えられる場合

## 第9条 初期不良対応

- (1) 保証対象外でも次の場合には初期不良対応として無償修理をいたします。
  - ① ご購入2週間以内での消耗部品、販売部品、付属品の欠損、初期からの不良と認められる故障及び損傷。
  - ② ご購入2週間以内で初期からの不良と認められる製品及び部品の傷、ヒビ、欠け、割れ、さび、かび、腐敗、塗装はがれ、異物混入、その他の類する事由により生じた故障及び損傷。
- (2) 初期不良対応において、本体の故障及び損傷の場合は製品交換か修理となります。消耗部品、販売部品、付属品の故障及び損傷の場合は、製品交換はできません。部品の提供または部品交換となります。

## 第10条 各種料金

- (1) 無償修理  
保証期間内で保証対象の場合は無償で本サービスを提供いたします。
- (2) 有償修理  
保証期間外または保証対象外の本サービスの提供は有償となります。製品や故障内容によって料金が異なりますので、有償修理となる場合は、当社または代理店等より見積金額をお客様に通知するものとし、お客様のご承諾をいただいたうえで修理を実施いたします。
- (3) 点検料  
保証対象外の場合、点検作業の結果、修理依頼品でご申告の不具合症状が再現しないことが判明し、修理を行わずご返却する場合は、点検料・送料の費用がかかります。
- (4) 部品交換料  
保証対象の場合でも、点検ののち保証対象外である消耗部品、販売部品、付属品を交換することが必要な場合は有償修理となります。その場合は、当社または代理店等より見積金額をお客様に通知するものとし、お客様のご承諾をいただいたうえで修理を実施いたします。
- (5) 修理キャンセル料  
保証対象外の場合、当社にて修理依頼品の点検を行い、修理にかかる見積りを行った後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合には、修理キャンセル料のご負担をいただきます。 .

## 第11条 送料

- (1) 保証期間外の場合、修理依頼品の送料（往復）はお客様負担となります。
- (2) 保証期間外で、お客様より修理依頼品が着払いで発送いただいた場合、実費請求をいたします。

## 第12条 支払い方法

- (1) 修理依頼が、代理店等経由の場合、お客様と代理店等間での取引条件となります。
- (2) 修理依頼が、WEB 修理受付の場合、点検や修理が完了した製品及び交換部品などを発送する際に、代金引換えにてご請求させていただきます。お受取りの際にお支払いください。

### 第13条 補修用性能部品

当社では、製品の機能を持続するために必要な補修用性能部品の保有期間を製品毎に定めています。保有期間は、本サービスの提供可能な期間となります。

### 第14条 故障部品の取り扱い

- (1) 本サービスを長期かつ安定して提供するため、また、環境保護の観点から当社の判断で再生部品または代替部品を使用することがあります。
- (2) 本サービスの修理で取り外した部品は、リサイクルや分析などのために、当社の任意の判断で回収する場合があります。回収した部品は当社の所有物として、再生、利用または廃棄等を行いますのでご了承ください。

### 第15条 修理品の保管期間

以下に該当する場合は、お客様のご所在の不明、受領の拒否その他の理由を問わず、お預かり日より60日間の保管期間の経過をもって、お客様が当該対象製品の所有権を放棄されたものとみなし、当社及び修理会社において、対象製品を当社所定の方法で処分することとし、お客様は本サービスをもって承諾されたものとします。

- (1) 見積金額をお知らせ後、お客様から見積への回答がなかった場合。
- (2) 見積金額をお知らせ後、お客様が修理のご依頼をキャンセルされたにも関わらず、対象製品をお受け取りいただけない場合。
- (3) お客様へ修理品の返却をお知らせしているにも関わらず、対象製品をお受け取りいただけない場合。  
これらの場合、当社及び修理会社はお客様に対し、当該保管に要した費用ならびに当該処分に要する費用を請求できるものとし、また、保証期間外の有償修理の場合は、別途修理料金または修理に係る諸費用を請求できるものとします。

### 第16条 修理期間中の代替機、貸出機について

修理期間中の代替機は、ご希望のお客様に無償で貸与いたします。

修理完了品を受け取った後、5日以内にご返送ください。

### 第17条 修理の形態

お客様から修理品を弊社サービスセンターにお送りいただき、点検や修理が完了後、お客様までお届けします。出張修理・交換の依頼は受け付けていません。

### 第18条 修理内容の報告

修理を行った場合は、故障箇所、修理内容を「修理完了報告書」に記載して報告いたします。

### 第19条 個人情報取り扱い

- (1) お客様の個人情報やご相談内容を、ご相談への対応や修理、その確認などのために利用し、その記録を残すことがあります。

- (2) 個人情報適切に管理し、修理業務などを委託する場合や正当な理由がある場合を除き、第三者に開示しません。
- (3) 利用目的が達成し個人情報の保管が必要なくなったと判断した場合は、お客様の個人情報を速やかに消去いたします。
- (4) 次の各号に該当する場合は、お客さまの事前の同意を得ることなく、お客様の個人情報を第三者に提供することがあります。
  - ① 法令の定めに基づく場合
  - ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、お客さまの同意を早急に得ることが困難である場合

## 第 20 条 損害賠償 免責事項

当社製品の故障に起因し本製品以外に生じた故障及び損傷または、本製品が使用できない事による損害を賠償する責を当社は負いません。保証対象外といたします。

## 第 21 条 反社会的勢力と関係排除

お客様が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団その他これらに準ずる者(以下総称して「反社会的勢力」といいます。)であることが判明した場合には、催告または通知を要することなく、本サービスの契約を即時解除することとします。これによる損害を賠償する責を当社は負いません。

## 第 22 条 専属合意管轄

本サービスの提供に関して紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審における専属的合意管轄裁判所といたします。

## 第 23 条 本規約について

- (1) 本規約は、変更後の適用開始日から起算して2週間以上の告知期間を設け、変更後の本規約をマルチシェフホームページに提示し、告知期間終了とともに変更することがあります。
- (2) 本サービスお申込み時点の規約が本サービスに適用されます。
- (3) 本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本国憲法が適用されるものとします。
- (4) 本規約に定めのない事項については、別途協議の上、これを決定するものとします。
- (5) 当社の判断で本規約を変更させていただくことがあります。ご依頼の時点の規約が適用となりますので、本サービスをご依頼いただく場合には、必ずその時点で適用される本規約を事前にご確認ください。

## 第 24 条 見積提出の時期

修理品をおあずかり後、10 営業日以内に見積書を提出します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、10 営業日を超える場合があります。

- (1) お客様から伺った故障の現象が確認できず、修理箇所の特定ができない場合
- (2) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合

## 第26条 修理品の配送

見積承諾後、5営業日以内に修理完了品を発送します。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、5営業日を超える場合があります。

- (1) お客様のご都合により、修理完了後の対象機器の返却日を指定された場合
- (2) 天災地変、戦争、暴動、内乱、輸送機関の事故、労働争議その他不可抗力の事由が生じた場合
- (3) 補修用性能部品が在庫切れの場合
- (4) 代理店等を経由して修理をおとどけする場合

## 第27条 カスタマーハラスメント

修理に関するお問い合わせをいただく際、社会通念上著しく妥当性を欠くご要望をされたり、お客様のご要望を実現するための手段として社会通念上不相当な行為（下記のとおりですが、これに限りません）を行うことはご遠慮ください。これらの行為があったと当社が判断した場合、修理サービスの提供をお断りさせていただく場合がございます。さらに、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対応をさせていただきます。

〈著しく妥当性を欠くご要望〉

- ①保証の範囲を超えた金銭・商品交換・無償修理の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ②合理的理由のない当社への謝罪要求や当社関係者への処罰の要求
- ③お客様のご要望を実現するための手段として社会通念上不相当な行為
- ④威迫・脅迫・威嚇・暴言行為
- ⑤侮辱、人格を否定する発言
- ⑥プライバシー侵害行為
- ⑦性的な発言
- ⑧同じ要望やクレームの過剰な繰り返し等による長時間の拘束行為
- ⑨SNS やインターネット上での誹謗中傷

2025 年 8 月 18 日