

修理規定

第1条（本規定の適用）

本規定は、KDDI株式会社（UQ mobile）または沖縄セルラー電話株式会社（UQモバイル沖縄）（以下、それらを併せて「当社」といいます。）が販売する携帯電話本体（当社が別に定める機種に限ります。以下「本製品」といいます。）の修理、当社が販売する充電機器類（本製品の充電を行うことができる機器に限ります。以下「本充電機器類」といいます。）の交換、およびSIMカードの再発行等について定めるものです。

第2条（提供内容および適用対象）

1. 当社は、お客様（当社のUQ mobile通信サービス契約約款に基づきUQ mobile契約を締結している者または当社から本製品もしくは本充電機器類を購入した者に限ります。以下同じとします。）から請求があった場合は、以下のアフターサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。それぞれの提供条件については、以下の各号に定める条項の規定によります。

- (1)本製品の修理 第4条
- (2)本充電機器類の交換 第5条
- (3)SIMカードの再発行 第6条
- (4)代替機の貸出 第7条

2. 本規定の適用条件は以下の通りです。

- (1)本規定の対象は、日本国内で販売された本製品および本充電機器類ならびに当社が貸与したSIMカードに限ります。ただし、中古品として販売されたものは対象外とします。
- (2)本製品の修理において、故障箇所が複数ある場合は、一部のみの修理は受け付けできません。一部分の修理だけでは製品の品質が保証できないため全て修理してご返却します。
- (3)本製品の修理または本充電機器類の交換に伴い交換した携帯電話本体、機械部品および外装ケース等は、お客様へ返却することはできません。
- (4)本製品および本充電機器類の補修用性能部品を製造終了後4年間保有しております。補修用性能部品とは、その製品の機能を維持するために必要な部品です。補修用性能部品の保有期間超過後は本製品の修理および本充電機器類の交換を承ることができません。なお、保有期間内であっても故障箇所によっては補修用性能部品の不足などにより修理できない場合もあります。
- (5)本サービスにより発生する費用（修理代金・買い替え購入費用・SIMカード再発行手数料・代替機貸出料金）は、月額料金に合算または当社が別に定める方法によりご請求させていただきます。

第3条（保証期間）

本製品および本充電機器類の保証期間（当社が本製品および本充電機器類の機能を保証する期間をいい、その保証内容は次条および第5条に定めるものとします。）は、各製品の保証書に記載の購入年月日から1年間とします。なお、本製品について、発売元が保証書を同梱していない場合は、当社システム上の購入履歴により特定される本製品の購入年月日から1年間を保証期間とします。

第4条（本製品の修理）

1. 本製品の修理の流れ

- (1)本製品の修理のお申込みは、当社が別に定める連絡先にお電話していただくか、または当社が別に定める

店舗にご来店していただく必要があります。

- (2)前号のお申込みの受付にあたっては、お客様本人からのお申込みであることを確認させていただきます。
- (3)電話で本製品の修理のお申込みを受けた場合は、ご申告内容を精査し、修理の対象となると判断した場合は、その修理のお申込み時にお客様が指定した住所（日本国内の住所に限ります。）に当社が別に定める方法により、本製品を回収するためにお伺いします。
- (4)修理のために本製品を当社へ預ける場合は、本製品に記録された一切のデータ（アドレス帳、データフォルダ、メール等）を、お客様の責任においてバックアップのうえ、事前にすべて消去してください。お預かりした本製品にデータが残置されていた場合であっても、当該データに起因する損害について当社は一切責任を負いません。
- (5)本製品の修理に伴い送料が発生した場合は、原則として当社の負担とします。ただし、本製品を当社が定める方法以外の方法により送付される場合、および本製品以外の製品が送付され、それをお客様に返送する場合は、当該送付にかかる送料はお客様のご負担となります。

2. 本製品の修理

- (1)取扱説明書などの注意事項に従った正常な使用状態で保証期間内に本製品が故障した場合及び初期不良（お客様への引渡し直後から正常に動作しない状態をいい、その引渡しの日から起算して14日以内に当社へその旨の申告があったものに限ります。以下同じとします。）の場合には、無償修理の対象となります。なお、保証期間を確認するため、前項第3号に定める回収に際して、本製品にその保証書を添えてお引き渡しください。ただし、発売元が保証書を同梱していない製品の場合は、この限りではありません。この場合の保証期間は、第3条に定めるところによります。
- (2)本製品の保証期間内でも、以下の場合は有償での修理となります。
 - ・購入後の輸送、移動、落下等による故障、破損等の場合。
 - ・使用上の誤りや故意による故障、破損等の場合。
 - ・火災、地震、水害、落雷等の天災事変もしくは盗難、水濡れ、水没等による故障または損傷。
 - ・外観に破損等が明らかに認められる場合。
 - ・故障の原因が本製品以外にある場合。
 - ・本製品の仕様の変更の場合。
 - ・保証書の提示がない場合（前号ただし書きの規定に該当する場合を除きます。）、お客様から提示された保証書に購入年月日、お客様名もしくは販売店名の記入がない場合または保証書の記載事項を書き換えられた場合。
 - ・本製品に付属する電池パック、ケーブル類、その他消耗品の故障、破損等の場合。
 - ・第8条に定める禁止事項のいずれかに該当する場合。
- (3)改造（分解改造・部品の交換・塗装等）されたもの、解析（ソフトウェアの改造、解析（ルート化等を含む）、リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを含む）が施されているもの、または当社が指定する正規の修理拠点以外で修理されたものである場合は、修理の対象外です。

第5条（本充電機器類の交換）

1. 本充電機器類の交換の流れ

- (1)本充電機器類の交換のお申込みは、当社が別に定める連絡先にお電話していただくか、または当社が別に定める店舗にご来店していただく必要があります。
- (2)前号のお申込みの受付にあたっては、お客様本人からのお申込みであることを確認させていただきます。
- (3)電話で本充電機器類の交換のお申込みを受けた場合は、ご申告内容を精査し、交換の対象となると判断した場合は、その交換のお申込み時にお客様が指定した住所（日本国内の住所に限ります。）に当社が別に定

める方法により、新しい本充電機器類を送付します。なお、新しい本充電機器類と引き換えに、交換元の本充電機器類を回収します。

2. 本充電機器類の交換

(1)取扱説明書などの注意事項に従った正常な使用状態で保証期間内に故障した場合及び初期不良の場合には、無償交換の対象となります。なお、保証期間を確認するため、前項第3号に定める回収に際して、必ず本充電機器類にその保証書を添えてお引き渡しください。

(2)本製品または本充電器類の保証期間内でも、以下の場合は無償交換の対象外となります。保証期間外の場合も含め、ご自身でお買い求めください。

- ・購入後の輸送、移動、落下等による故障、破損等の場合。
- ・使用上の誤りによる故障、破損等の場合。
- ・火災、地震、水害、落雷等の天災事変もしくは盗難、水濡れ、水没等による故障または損傷。
- ・外観に破損等が明らかに認められる場合。
- ・故障の原因が本製品以外にある場合。
- ・保証書の提示がない場合、お客様から提示された保証書に購入年月日、お客様名もしくは販売店名の記入がない場合または保証書の記載事項を書き換えられた場合。
- ・第8条に定める禁止事項のいずれかに該当する場合。

第6条（SIMカードの再発行）

1. 申込者の条件

SIMカードの再発行は、UQ mobile通信サービス契約約款に基づき現にUQ mobile契約を締結しているお客様に限りお申込みいただけます。

2. SIMカードの再発行の流れ

- (1)SIMカードの再発行のお申込みは、当社が別に定める連絡先にお電話していただく必要があります。
- (2)前号のお申込みの受付にあたっては、お客様本人からのお申込みであることを確認させていただきます。
- (3)SIMカードの再発行のお申込みを受けた場合は、初期不良であるか否かを精査の上、お客様が指定した住所（日本国内の住所に限ります。）に当社が別に定める方法により、再発行したSIMカードを送付します。なお、古いSIMカードは破断の上、お客様にて廃棄いただきます。

3. 費用負担

SIMカードの再発行にあたっては、当社のUQ mobile通信サービス契約約款の規定に基づきSIMカード再発行手数料をお支払いいただきます。ただし、初期不良の場合は、この限りではありません。

第7条（代替機の貸出し）

1. 申込者の条件

代替機の貸出しは、UQ mobile通信サービス契約約款に基づき現にUQ mobile契約を締結しているお客様に限りお申込みいただけます。

2. 代替機の貸出しの流れ

- (1)代替機の貸出しのお申込みは、本製品の修理のお申込みと同時に行っていただく必要があります。
なお、在庫状況によっては代替機を貸出しできない場合があります。
- (2)修理を受ける本製品と引き換えに代替機を貸し出します。

- (3)修理が完了した本製品の返却と引き換えに代替機を回収します。
- (4)輸送状況等によって、代替機と本製品の引き換えが同時ではない場合があります。

3. 費用負担

- (1)代替機の貸出しにあたっては、当社の定める所定の費用をお支払いいただきます。ただし、第4条第2項第1号に定める無償修理に伴う貸出しの場合は、この限りではありません。
- (2)お客様の責に帰すべき事由により代替機が破損した場合は、代替機の修理代金相当額をお支払いいただきます。修理代金相当額は破損状況によって異なります。
- (3)代替機を盗難・紛失した場合または未返却の場合は、代替機の機器代金相当額をお支払いいただきます。機器代金相当額は当社のオンラインショップでの販売価格に準じます。

第8条（禁止事項）

お客様は、本製品の修理、本充電機器類の交換、SIMカードの再発行のお申込みにあたり、以下の行為を行わないものとします。

- (1)お申込み時、虚偽の内容を届出し、または申告する行為。
- (2)他者になりすまして本サポートを利用する行為。
- (3)不正の目的をもって利用する行為。
- (4)犯罪行為もしくは犯罪行為に結びつく行為、またはそのおそれのある行為。
- (5)上記各号の他、法令、公序良俗、本規定もしくは約款等に違反する行為、またはそのおそれのある行為。

第9条（本規定の変更）

- 1.当社は、お客様へ通知することなく、合理的と認められる範囲で本規定その他本規定に付随して当社が告知した内容（以下「本規定等」といいます。）を変更することがあります。この場合の提供条件は、変更後の本規定等によります。
- 2.当社は、本規定を変更する場合は、変更後の本規定の内容及びその効力発生時期について、当社のホームページに掲示する方法又はその他相当の方法により周知します。なお、変更後の本規定は、当該効力発生時期が到来した時点で効力を生じるものとします。

第10条（裁判管轄）

本規定等に関する紛争については、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第11条（本規定に関する疑義など）

本規定等の解釈・運用等について疑義が生じ、または本規定等に定めがない事項が生じた場合は、当社が決定する内容に従って処理するものとし、お客様はこれをあらかじめ承諾するものとします。

附 則

この規定は、2016年8月1日から実施します。

附 則

この改正規定は、2016年11月1日から実施します。

附 則

この改正規定は、2018年6月13日から実施します。

附 則

この改正規定は、2020年3月18日から実施します。ただし、この改正規定中、本規定を変更した場合の周知に関する部分については、2020年4月1日から実施します。

附 則

この改正規定は、2020年9月18日から実施します。

附 則

この改正規定は、2021年2月1日から実施します。

以上

21-K保開-003号