

保証規約

このたびは、当社製品をお買い上げいただき誠にありがとうございます。本保証規約は弊社商品サポートをお受けいただく際に必要な規約が記載されております。必ず、ご一読いただき、ご理解いただきますようお願いいたします。

●保証書について

通信販売をご利用の際は、**納品書が弊社の保証書**となります。失くさないよう保管をお願いします。（※納品書は以下で「保証書」と呼称いたします。）

●保証期間について

- ・中古品：ご購入から 3 か月以内の初期不良・動作不良に関し、弊社にて同品または同等品との交換にて対応させていただきます。
同品、同等品が確保できない場合は、返品を承ります。
- ・新品：メーカー保証内容に準じます。ご購入から 1 年間。 ※ただし、ひび割れ・破損、水没等は対象外となります。
商品にトラブルや不具合などがあった場合、商品メーカー様のアフターサービスをご利用ください。

※原則として修理対応は行いませんのでご了承ください。別項に示す保証除外項目に該当する場合は保証対象外となります。

※特に保証書、購入時にセットになっていた付属品は処分されぬようご注意ください。

◇保証除外項目（以下の項目に該当する場合は保証いたしかねます。）

- ・お客様のご都合による返品、交換（必要なくなったイメージと違った等）
- ・SIM カードやパーツ、周辺機器との相性などによっての不具合や故障、原因不明の症状など。
- ・弊社で不具合の確認が取れなかった場合。
- ・お客様の故意、過失、改造またはお取扱い方法や、ご使用方法が適切でなかったために起きた故障など。
- ・外部からの要因で故障が発生した場合（停電、電源、電圧、ケーブルなどの故障、災害など）。
- ・保証期間が終了しているか、無保証商品（ジャンク品など）の場合
- ・保証書および、ご購入時に付属してきた付属品（箱、説明書、ケーブル類など）を紛失している場合
- ・バッテリーや液晶のバックライトなどの消耗品。
- ・お客様の故意、過失、不適切な使用による故障（落下による画面割れや破損、水没、ウイルス感染など）
- ・停電、落雷、その他災害による故障
- ・改造による故障（ソフトウェア改造も含む）
- ・周辺機器接続や相性等による故障（対応外の充電ケーブル利用等による破損、SIM 変換などの利用による SIM スロットの破損等）
- ・製品仕様による現象の全て（携帯電話の Dual-SIM スタンバイなど）
- ・メーカーが正常動作と認めている現象（液晶ディスプレイのドット抜け、有機 EL ディスプレイの色ムラ、焼きつき等）
- ・バッテリーに関する一切の不具合（弊社では消耗品扱いとなるため。ただしスマートフォン・携帯電話・タブレットに限り完全に充電できない場合は除く）
- ・キャリア SIM ロック解除の可否に関して、または、SIM ロック解除後の保証
- ・並行輸入携帯電話の技適マーク有無によって起きた不具合
- ・各通信事業者の電波状況による通信不具合
- ・各通信業社との新規契約、機種変更の可否・トラブル
- ・各通信事業者との契約内容や、各種設定によって発生して問題・トラブル（通信料が思ったより高かった等）
- ・OS アップデートやバージョン更新、ソフトウェアやアプリケーションのインストールによるバグ、不具合
- ・ソフトウェア、アプリケーションの対応状況に関する全て（使いたいアプリが使えなかった等）
- ・不良検証などのため、お預かり中に発生した直接的、間接的損害に対する保証
- ・商品不良によって生じた間接的な損害（データが取り出せない、保護フィルムを貼ってしまった、SIM ロック解除料金を払ってしまった等）
- ・スマートフォン、AV 機器などに含まれる OS やソフトウェア(アプリケーション)。
- ・所有者が購入者と異なる場合。
- ・購入品に関わる周辺機器、フィルムやケースなど、購入品以外の費用。

法人様向け V1

●保証対応について

- ・初期不良が発生した際、必ず当社にて不良内容を確認した上で対応させていただきます。
- ・対応にあたり、製品は着払いにてご返送ください。なお、ご返送前に必ず初期化をお願いいたします。
- ・パスコードやアカウントロックが解除されていない場合は、対応いたしかねます。その際は送料をご請求のうえ、着払いにて製品をご返送させていただきますので、あらかじめご了承ください。
- ・いかなる場合でも訪問・出張・バイク便等による対応は致しかねます。
- ・ご対応は迅速に行わせていただきますが、即日の対応は難しい場合がございます。
- ・原因特定のため商品を長時間お預かりする場合もございます。
- ・商品をお預かりさせていただく際、代替品は提供いたしかねます。また、お預かり期間も保証期間に含まれます。
- ・不良が確認され次第、商品交換もしくはご返金のご対応をいたします。
- ・保証額はお買い上げ商品代金が上限となります。交換によりお買い上げ代金以上の対応が生じた場合は、差額を別途請求させていただく場合がございます。
- ・製品内にあるアプリや写真、電話帳などのデータ保証はいたしかねます。
- ・検証後、商品をお返しする際、当社から連絡をさせていただいてもお受け取りいただけない場合、サポート受付日から最大 1 ヶ月間を限度にお預かりいたします。期間を超えた場合はお客様が所有権を破棄されたとみなし、弊社で処分出来るものとします。

●ネットワーク利用制限保証について

当社にて販売している携帯端末、WIFI ルーターなどの中古商品は基本的に前所有者の存在する商品になります。
万が一、お買い求めいただいた商品がネットワーク利用制限（通信会社により通信機能を止められた状態）となった場合は、ご購入（弊社発送日）から 1 年以内であれば保証対象となります

【初期不良時のご返送・ご返金方法】

- ① メールにて、下記情報と合わせて詳しい不良内容をお伝え下さい。
 - ・会社名
 - ・購入日
 - ・ご購入機種、IMEI 番号
 - ・症状
- ② 初期不良の受付が完了しましたら、不良商品を弊社まで着払いにてお送りください。不良商品の付属品に欠品があった場合お受け付け出来かねますので、付属品一式も忘れずお送りいただきますようお願いいたします。
- ③ 当社に到着し不良内容確認後、交換品の発送もしくはご返金対応とさせていただきます。
※混雑状況により交換およびご返金にお時間を要す場合がございます。

【保証対応について】

- ・弊社からメールをご返信させていただく内容の通り、所定の手続きと端末をご返送ください。
- ・弊社にて端末の受領後、端末の状態を確認させていただき対応させていただきます。
- ・同等の機種への交換か、ご返金対応となります。ご返金の場合は使用期間分を差引き、残金をご返金させていただきます。
例：
購入から 6 ヶ月目に赤ロムになった場合
端末代金 120,000 円
返金金額 10,000 円 × 5 ヶ月分 = 50,000 円
※ご返金については、迅速に対応させていただきますがご対応には数日かかります。

◇ネットワーク利用制限（赤ロム）保証対除外項目（以下の項目に該当する場合は保証いたしかねます。）

- ・端末に故障、付属品等に欠品があった場合や、部品交換がされている端末
- ・端末をご返却いただけない場合
- ・ご購入の端末がジャンク品の場合

端末についての問合せ先

H.I.S.Mobile 株式会社 東京都新宿区西新宿 6-5-1 新宿アイランドタワー9F
mobile-sales01@his-mobile.com