

(対象となるお客様及び製品)

1. 対象となるお客様

本サービスは、トクラス株式会社(以下「当社」といいます)が、日本国内において対象製品をお持ちのお客様に対して当該対象製品の修理をWebにて受付け、出張提供するサービスです。

本サービスのご利用は日本国内においてのみ有効です。

なお、当該規約をご承認頂いた後に入力頂くフォームは、お客様専用のフォームとなります。

2. 対象となる製品

本サービスの対象製品は、トクラス株式会社(旧ヤマハリビングテック株式会社を含む)が製造、販売した製品で日本国内で販売された日本国内モデルのみとし、海外で販売されたトクラス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。修理で使用する補修用性能部品の保有期限(※1)によりサービスが実施できない場合がございます。

水栓金具や、家電機器(食洗器・調理機器・換気乾燥暖房機等)の修理依頼対応については、各製造メーカーのサービス会社が訪問対応することがございます。

(※1) 補修用性能部品とは、製品の機能を維持するため必要な部品です。

その部品の保有期限は製品廃番後7年間となります。

製品廃番とは当社が製品の販売終了を告知し、その製品が出荷終了する時点のことをいいます。

(製品の品質保証について)

1. 製品の保証期間について

取付設置業者からお客様に対して製品の引渡しがあった日(以下「引渡し日」といいます)から起算した一定期間として保証期間を設けています。製品の改修の場合の引渡し日は当該改修の完了日となります。

分譲住宅(建売住宅・分譲及び賃貸マンション内に製品を設置した場合の引渡し日は、建築物が建築主様へ引渡された日となります。

保証書にお引渡し年月日、お客様名、販売店名の記入がない場合、あるいは当社以外または販売店以外が字句を書き換えられた場合には、保証期間の起算月を当社からの出荷月といたします。

2. 保証期間内の保証内容について

保証書に定められた保証期間内においては、以下の不具合に対し無料修理をさせていただきます。

修理担当者の訪問時に、保証期間が記載された保証書をご提示ください。

①取扱説明書またはご愛用のしおりにしたがった使用方法で発生した不具合

②製品に付されたラベル等の注意書きに従った使用方法で発生した不具合

③その他、社会通念上一般的とされる使用方法によって発生した不具合

なお、当社の判断により、同機種または同等品の交換をもって修理に代えさせていただく場合もございます。

保証範囲は、製品の故障や不具合など機能的な範囲とさせていただきます。

ご使用上のキズや破損等、消耗品は対象外といたします。

各部材ごとの訪問修理費用の累計金額がその部材の標準価格を達するまでとなります。

修理代が高額になる恐れがある場合は代品提供の上、当該部品の保証を終了させていただくこともございます。

3. 免責事項について

次の事項に該当する場合は免責とさせていただきます、保証期間内でも有料となります。

①住宅用途以外で使用した場合の不具合、または住宅用途とは異なる使用方法による場合の不具合

(例えば、業務用としての使用、車両・船舶の備品としての使用等)

②お客様が適切な使用、維持管理を行わなかったことによる不具合

(例えば、塩素系の洗浄剤、漂白剤、ヌメリ取り剤の使用、水道法に定められた水質基準に適合しない水による不具合、お手入れ不足による汚れの付着、カビの発生、扉ヒンジがゆるんだままでの使用による扉の外れ、窓サッシのガラスの割れ等)

③お客様自身による取付設置または移動(移設)、分解、改造などに起因する不具合

④建築躯体、関連設備工事などの製品以外の不具合による製品の不具合

⑤水垢、赤水(錆)等給水側の供給事情や、配管不備による不具合

⑥犬、猫、鳥、鼠などの動物や羽りなどの昆虫の行為による不具合

⑦部品、製品の経年劣化または使用に伴う摩擦などにより生じる不具合

(例えば、塗装品の色あせ、木製品の反り、ひび割れ、変色や樹脂製品の変質、変色等)

⑧電球類、パッキン等の消耗品の消耗に起因する不具合

⑨火災、爆発などの事故、落雷・地震・噴火・水害などの天変地異、または公害・異常水圧・異常水質・指定以外の電源（電圧・周波数）・塩害・凍結・温泉地域の腐食性空気、その他の異常な外部環境による不具合

⑩当社の手配によらない業者の輸送上、加工上、組立て上、取付設置上、管理上、メンテナンス上などの不備による不具合（例えば、クリーニング業者による指定外のクリーン剤使用による変色や腐食、業者様の養生不足による変色や腐食など）

⑪取付設置引渡し後の場所の移設、輸送、落下などによる故障および損傷の場合の不具合

⑫保証対象製品の取付設置説明書や警告表示に反する取付設置を行ったことに起因する不具合

4.保証期間を過ぎた商品について

修理により製品の機能が維持できる場合には、お客様のご要望により有料にて修理を承ります。

但し、補修用性能部品の保有期限を経過している製品については、修理ができない場合がございます。

5.他

販売店様、工事店様、住宅会社様などが独自に定める延長保証（保険）も、本サービスに適用されません。

ご契約窓口に修理依頼されることをおすすめいたします。

（本サービスのご利用料金）

1.保証期間内の料金について

保証期間内の修理の場合、当社のサービス代行店が訪問した際に、修理品と共にご購入年月日、購入店名が明記された保証書を確認できた時点で無料となります。

保証書の確認ができない場合や当社が定める免責事項（保証期間とサービスとの関係、3.免責事項について参照）に当てはまる場合は有料修理となる場合がございますのでご注意ください。原則として不具合部分の訪問修理等の技術料、部品代、出張料を保証いたします。

詳しくは保証書をご覧ください。（取付設置が原因と思われる場合は、販売店様、工事店様または住宅会社様にご相談されることをおすすめいたします）

2.保証期間外の料金（サービス料金体系）について

保証期間外の修理の場合、担当者が訪問した際に、不具合部分を確認しお客様へ説明後、了承が得られてから作業を開始いたします。原則として本サービスのご利用料金は、以下の料金の合計です。

①出張料（お客様のご自宅またはご指定の場所へ訪問させていただく出張料）

※夜間（19：00～22：00）、深夜（22：00～翌朝7：00）の時間指定をいただいた場合は、技術料に割増率（夜間：3割増、深夜5割増）を乗じた料金を適用させていただきます。

また、離島およびこれに準じる遠隔地に出張した場合は、出張に要した費用を申し受けます。

②技術料（修理品の見積り診断料および修理作業料）

③部品代（修理作業に使用した部品代）

※別途、諸経費（本体処分費等）が発生する場合がございます。

3.作業を伴わない訪問について

修理の依頼において、お客様のご自宅、又は指定された場所への下見確認、故障診断、検品、使用方法の説明等の実修理作業を伴わない訪問の場合は、出張料と診断料(技術料)として7,200円(税抜き)をお客様にご負担いただきます。

4.再修理について

当社が修理を完了した日から3ヶ月以内に同一箇所に同一故障が発生した場合は、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。

5.保証期間外において本サービスをキャンセルされる場合

- ①当社サービス代行店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、キャンセルを頂いた場合は無料となります。
- ②当社サービス代行店がお客様のご自宅または指定された場所へお伺いし、修理品の診断・見積り金額をご提示後にキャンセルされた場合は、出張料と見積り診断料（技術料）として7,200円（税抜き）をお客様にご負担いただきます。

6.保証期間外において本サービスが不要になった場合

修理のご依頼があり、お客様のご自宅または指定された場所へお伺いし診断の結果、修理品に異常がない場合は、出張料と見積り診断料（技術料）として7,200円（税抜き）をお客様にご負担いただきます。

※水栓金具や、家電機器（食洗器・調理機器・換気乾燥暖房機等）の修理依頼対応については、各製造メーカーの訪問担当者が各製造メーカーの定める規約に準じての対応となります。

（本サービスご利用にあたってのご注意）

1.出張修理サービスに関して

- ①お客様が修理のお申し込み後、ご指定された連絡先に連絡が取れない場合キャンセル扱いといたします。
 - ②機器類は、修理の際に初期設定等へ戻す場合がございます。
 - ③落下・冠水などで損傷の激しい故障については、修理不可能の場合がございます。
 - ④請求は、お客様へ請求させていただきます。
- 請求元は個別にご案内いたしますが、当社または出張訪問するサービス代行店のいずれかになります。
- サービス代行店からの請求の場合は、訪問当日に直接「現金」にてお支払頂くか、後日そのサービス代行店から届く請求書に記載されている振込先へ期日までに振込んでください。
- なお、クレジットカード等その他の方法でのお支払いは原則お受けできません。
- 当社からの請求も、訪問修理の後、別途お届けする請求書または振込用紙に沿って同様に期日までに振込んでください。
- ⑤領収証については原則請求元が発行いたしますが、振込みの場合は振込証明書などを以て領収証に代えさせていただきます。

2.その他

修理に際し必要な電気、水道、ガスや修理スペース、駐車場などを無償で使用させていただきます。

（代替機器類に対するご注意）

修理品の修理期間中、代替機器類の提供などは原則致しません。

（個人情報の取り扱い）

当社は、お客様より入力（登録）いただいたお客様の氏名・住所などの個人情報（以下、個人情報）を、Webサイト上に掲載する「個人情報保護方針」「個人情報利用目的」に従い適切に取り扱います。

また、個人情報は本サービス提供の目的のために、業務委託先に提供させていただきますが、お客様はあらかじめこれに同意いただいたものとします。

（規約の改定）

本規約は当社によって改定される場合がございます。

本サービスの申し込みをした時点での規約が、本サービスに関して適用されます。

（準拠）

保証書は保証書に明示した期間、条件のもとにおいて無料修理をお約束するものです。

したがって保証書によってお客様の法律上の権利を制限するものではありません。

以上

制定日：2023年10月01日