

# ヤーマン製品保証約款

ヤーマン製品保証約款（以下、本約款）は、ヤーマン株式会社（以下、「弊社」といいます）とお客様との間で、お客様が購入した弊社製品（弊社が販売する第三者製造の製品を含み、以下、「弊社製品」といいます）の修理条件等を規定するものです。お客様は、本約款に規定された条項にご同意頂けない場合、本約款に基づく修理を受けることができません。なお、この約款により、お客様の法律上の権利が制限されるものではありません。

## 第1条 （保証規定）

保証期間中に弊社の責によりお客様が購入した弊社製品に故障又は不具合が発生した場合、本約款の定めに従い、弊社修理サービス部門が対応するものとします。

## 第2条 （保証期間）

- 保証期間は、お客様が弊社製品を購入した日（以下、「お買い上げ日」といいます）から、購入した弊社製品に同封されている製品保証書に記載の期間までとし、その他の時点から起算することはいたしません。ただし、お客様が弊社又は弊社の正規販売店が主催するイベントやキャンペーン等を通して弊社製品を取得した場合、当該取得した日から保証期間を起算するものとします。なお、本約款において、正規販売店とは、弊社と取引のある法人又は弊社と取引のある仲卸業者等の法人から弊社製品を購入した法人もしくは販売店（転売を行う個人は除く）をいうものとします（いずれも弊社の認めるものに限り、正規販売店以外の者が主催するイベントやキャンペーン等において弊社製品を取得された場合、当該主催者が正規販売店より取得した日を起算日とします）。
- お客様は、購入明細（購入店舗及び購入日を示すもの。以下、本約款において同じ）と保証書の2つを弊社に示すことでお買い上げ日を証明するものとし、お客様がお買い上げ日を証明できない場合は、弊社は、お客様が保有する弊社製品を無償で修理する義務を負わないものとします。
- 保証期間内の故障・不具合の場合、弊社は次条以下の規定の定めに従いお客様に対応するものとします。
- 保証期間を過ぎてしまっている場合、保証期間内であっても第5条の定めに従い無償修理対象外となる場合、又はお客様がお買い上げ日を証明できない場合は、弊社はお客様が希望する場合は有償（部品代のほか、診断・調整・点検などの技術料、及び送料も含みます）での修理を行うことに努めるものとし、修理が可能な場合は、予め、その費用を第4条に基づいてお客様に通知するものとします。但し、本項の定めは弊社がお客様に対してお客様の保有する弊社製品の修理を確約するものではありません。

## 第3条 （修理条件）

- 取扱説明書、弊社製品添付ラベル等の弊社の指示に従った正常な使用状態で保証期間内に故障した場合、次項以降の定めに従い弊社はお客様の弊社製品を修理するものとします。なお、お客様が弊社製品の販売店独自の保証又はその他一切のサービスに加入されている場合、弊社は、当該サービスに関する責任を負わないものとします。
- お客様はお買い上げ販売店を通じて弊社に修理を依頼するものとし、お客様が弊社に修理を依頼いただく弊社製品（以下、「修理依頼品」といいます）と保証書、及び購入明細をお買い上げ販売店にご持参ご提示するものとします。
- 以下の理由によりお買い上げ販売店を通じて修理を依頼できない場合、ヤーマンコールセンターに依頼し、ヤーマンコールセンターの指示する方法に従い修理依頼品と保証書、及び購入明細を弊社に提示することで、修理を依頼し、弊社による受付を受けるものとします。かかる受付なく修理依頼品を弊社に送付された場合、弊社において、受領拒否又は修理依頼品を破棄することができるものとします。弊社は、かかる受領拒否又は修理依頼品の破棄の場合につき何らの責任を負わないものとします。また、本条における修理受付は、すべて郵送または宅配により行うものとし、ご来社によるお預かりは受け付けておりません。
  - ・ヤーマンオンラインストアを始めとする弊社直接販売にて購入された場合
  - ・販売店、販売会社において弊社への修理依頼が不可能である場合
  - ・転居、贈答品のために購入店での修理依頼が困難な場合
  - ・お客様が弊社又は正規販売店主催のイベントやキャンペーン等を通して弊社製品を取得したことが明らかな場合
  - ・第10条第2項に該当する製品であり、海外で使用しているために購入店での修理依頼が困難な場合
- 第2項及び第3項の場合、弊社は無料でおお客様の弊社製品を修理し、又は、弊社において修理ができないもしくは費用等の観点から修理することが不合理であると判断した場合は、同等品と交換するものとします。但し、第5条（無料修理を適用できない場合）に該当する場合は、無料ではなく第2条第4項の取り扱いとします。
- 送料の負担については保証期間内でありかつ無償での修理保証対象である場合は往復弊社負担といたしますが、下記に該当する場合は弊社の定める往復送料をお客様が負担するものとします。
  - ・無償での保証対応の修理依頼品として修理依頼された弊社製品につき、弊社にて診断に着手し診断の過程において無償での修理保証対象ではないと判断した場合
  - ・本体を同梱せずに付属品のみを発送した場合
  - ・第10条第2項に該当する製品について当社が指定する方法以外でお送りになられた場合、又は、保証書でお客様が送料を負担するものと規定された場合
  - ・その他弊社が必要であると判断した場合

## 第4条 （修理の場合の手続き）

- 弊社製品につき修理依頼をお客様がお買い上げ販売店を通じて行う場合、又は直接弊社に行く場合のいずれの場合であっても、修理依頼品が弊社に到達した時点で本約款に定める修理の申込みがあったものとします（前条第3項の受付なく修理依頼品が弊社に到達した場合を除く）弊社における第2条第1項の保証期間に該当するかの判断は、かかる申込みの時点をもって判断するものとし、製品不具合の発生した時点等申込時以外の時点は考慮しないものとします。
- 弊社に到着した修理依頼品については下記の順序で進めます。
  - ・保証期間内かつ保証対象内である場合は、弊社に到着してからお客様への確認を行わずに修理又は交換の手续が進行し、完了次第返送いたします。なお、修理対応となるか交換対応となるかは弊社で決定させて頂くものとします。また、到着した時点で保証期間外又は保証対象外であると判断した場合には

有償修理対応に変更し、以下の事前確認を行います。なお、無償修理・有償修理に関わらず、その原因特定や詳細把握のため、修理依頼品を分解させていただく場合があります。修理依頼の時点で予め分解が予測可能である場合は弊社にお客様に点検を目的とした分解の可能性のあることをご案内させていただきますが、ご案内していない場合でもやむを得ず分解させて頂く場合がございます。

- ・有償修理品に関しては、修理の前に、お客様へ次の方法で事前確認を行うものとしします。
  - ・弊社は有償修理品につき、弊社の判断により、修理又は交換のいずれかの方法による見積りを提示します。修理又は交換の可否を検討するため、事前に診断・調整・点検等が必要である場合、弊社は見積りにおいて診断・調整・点検等の技術料の提示を行います。見積りでは、送料、修理又は交換代及び診断・調整・点検等の技術料を含めた、お客様に実際にご負担いただく費用を提示します。見積り提示後、お客様は、診断・調整・点検等もしくは修理（交換を行う場合は交換）を行うか、又はキャンセルを選択するものとしします。なお、診断・調整・点検の結果、修理又は交換が不可能と判明した場合、又は、お客様が診断・調整・点検後にキャンセルを選択された場合、修理依頼品をご返却させていただきますが、弊社が必要であると判断した場合には、それまでに要した技術料及び返送分の送料をご負担いただく場合があります。
  - ・無償修理対象外と判断され、お客様において有償修理を希望される場合で、修理依頼品の状態や修理又は交換に要する部品の生産が終了している等の理由で修理及び交換ができない場合、弊社は、お客様からのご要望がある場合に限り、所定の手数料ご請求のうえ修理不能証明書を発行するものとしします。
3. 有償修理品について、また、無償修理対象製品であってもアタッチメント等、保証対象外部品の場合等一部の場において、弊社が必要であると判断した場合には、返送時にも送料をお客様にご負担いただくことがあります。
  4. 見積り提示後にお客様が診断・調整・点検等を選択された場合、お客様は弊社で定めた診断・調整・点検等の技術料を負担するものとしします。
  5. 見積り提示後にお客様が修理（交換を行う場合は交換）を選択された場合、お客様は弊社で定めた修理又は交換代を負担するものとしします。修理又は交換代は、各製品、部品により異なります。
  6. 修理依頼品を修理又は交換された際にご負担いただく費用は、送料（場合による）修理又は交換代、診断・調整・点検等の技術料等の合計としします。修理又は交換の費用合計が購入時の金額を超える可能性がございます。その際の差額返金等は出来かねます。
  7. 修理、診断・調整・点検等において費用が発生した場合の支払い方法は、お買い上げ販売店を通じて修理、診断・調整・点検等を依頼した場合には、販売店に対し販売店の指定する決済方法で支払うものとし、第3条第3項の特例により弊社に直接修理、診断・調整・点検等を依頼した場合には運送会社の代金引換又はその他当社の指定する決済方法を利用するものとしします。
  8. お客様が弊社に修理依頼品を送付される際は、弊社の指定する方法で発送して頂くものとしします。当該修理依頼品の付属物（弊社製品以外の物も含む）は取り外して送付いただくものとし、弊社に送付された修理依頼品にお客様により付属物が取り付けられていた場合、弊社は、当該付属物を取り外し、破棄又はその他の方法により処分できるものとしします。
  9. 修理依頼品又は交換品の返送先は、修理依頼されたお客様の住所のみとさせていただきます、第三者等、お客様以外の住所への返送依頼は行わないものとしします。修理期間中にお客様が転居、移転され元の住所での返送品受け取りが不可能となった場合に限り返送先の変更を承ります。この場合、直ちに転居、移転した旨とその返送先住所を弊社へ連絡するものとしします。なお、弊社が返送品発送後の対応は致しかねます。また、お客様記載の住所の誤りによる誤配、紛失及び不着等による責任は負いかねます。
  10. お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他、修理依頼品を預かる合理的事由が無い場合、弊社はお客様に対し返却可能な日程を速やかに通知します。かかる通知を行ったにもかかわらず、弊社がお客様より修理依頼品をお預かりした日から起算して180日間（以下、「保管期間」といいます）を超えてお客様に修理依頼品をお受け取りいただけない場合、その事由のいかんに関わらず、保管期間を経過した時点で弊社は修理依頼品の保管に関する一切の責を免除され、お客様からお預かりした修理依頼品を弊社所定の方法にて破棄又はその他の方法により処分できるものとしします。また、この場合、お客様は、送料、修理又は交換代、診断・調整・点検等の技術料に加え、修理依頼品の保管及び処分に要した一切の費用を弊社の請求に従い速やかに弊社に支払うものとしします。
  11. 弊社が修理依頼品の交換を行う場合、弊社が交換品をお客様に発送できる状態に準備した時点で修理依頼品の所有権はお客様から弊社に移転し、交換品の所有権はお客様に移転するものとしします。お客様は、かかる時点以降の弊社による修理依頼品の廃棄に異議を述べないものとしします。
  12. 弊社は、本約款に基づく修理のサービスを第三者に委託する場合があります。

#### 第5条 （無料修理を適用できない場合）

1. 以下に定める場合は、保証期間内であっても、本約款に基づく無償修理の対象外となります。
  - (1) お客様のご使用による劣化・消耗と認められる場合
  - (2) 電池や消耗品、付属品などの部品交換の場合
  - (3) 以下①～⑩が原因による故障および損傷の場合
    - ①使用上の誤り ②お買い上げ後の輸送、転倒・落下 ③弊社以外の第三者による修理・改造 ④高温・多湿等の温度・湿度の使用環境 ⑤接続する他の機器の異常 ⑥（家庭用製品の業務用使用等）想定を大幅に超える長時間又は異常電圧下での使用 ⑦（説明書等で指定がある場合）指定方法以外での給電 ⑧非純正部品の使用 ⑨車両・船舶への搭載 ⑩海外でのご使用（第10条第2項に該当する製品を除く）
  - (4) 火災・地震・水害・その他の天変地変、公害、戦争・紛争による故障および損傷の場合
  - (5) 落下・水没・盗難・紛失等、お客様に過失がある損害の場合
  - (6) 改造・分解の形跡がある場合
  - (7) 説明書、注意書等で弊社から案内した使用方法に反する方法又は弊社の想定しない方法（レンタル行為を含みます）でご利用された場合
  - (8) 保証書又は明細書のご掲示が無い場合又は、お買い上げ年月日・販売店名欄の記入又は押印が無い、あるいは字句を書き換えられている場合
  - (9) 弊社販売記録などに基づき、譲渡、転売、中古品（オークション購入や個人売買、その他正規販売店以外からの購入等を含みます）と判断した場合
  - (10) 製造・販売から相当の期間を経ており、修理・交換用品の手配が難しい場合
  - (11) その他上記に準じる理由により、無償修理が適切でない弊社が判断した場合
2. 前項第(10)号に定める製造・販売から相当の期間を経ている、とは、お客様が修理依頼品をご購入した日に関わらず弊社が当該製品を製造・販売してからの期間を指すものとし、弊社が弊社 HP(<https://www.ya-man.co.jp/end-of-sale/>)を通じその案内を行った製品が前項第(10)号に該当するものとしします。

当該ページにて「製造終了済サポート対象外」と記載された時点、又は同ページにおいて「製造終了済サポート対象外」と記載のない弊社製品については、同ページ記載の「製造終了年月」から1年を経過した時点で、前項第(10)号に該当するものとします。

3. 弊社が供給元として製造し販売元が異なる製品については、本規約の対象外となり、弊社では修理のご依頼に対応いたしかねます。販売元にお問い合わせください。

#### 第6条 (個人情報取り扱い)

弊社は、弊社プライバシーポリシー(<https://www.ya-man.co.jp/privacy/>)に基づき、お客様の個人情報の適切な管理に努めます。

#### 第7条 (免責事項)

1. 弊社が、本約款に定める修理サービスについて負担する責任は、本約款に定める事項・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(お客様の逸失利益、第三者からお客様になされた賠償請求に基づく損害を含みます)及びお客様が修理依頼品の故障・不具合等により当該製品を使用できなかったことによる損害その他間接的又は派生的損害については、弊社に故意又は重過失があった場合を除き、一切の責任を負わないものとします。また、弊社がこの約款に基づき行った修理に関連して弊社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合においても、弊社に故意又は重大な過失があった場合を除き、その賠償額は当該製品の購入代金額を限度と致します。なお、修理依頼品の価値は、減価償却後の残存価値を基準として算出するものとします。
2. 弊社がこの約款に基づき行う修理は、お客様がご購入された弊社製品の機能に関するものであり、当該製品もしくは連動するアプリケーション内に記憶されたデータの消失又は破損について復旧を行うものではありません。
3. 修理依頼品又は交換品の輸送中、運送会社様にて発生した紛失・破損・遅延等、その他事故で発生した損害につきましては弊社では一切の責任を負いかねます。

#### 第8条 (お客様の連絡先)

お客様の電話番号・電子メールアドレス等の連絡先が本約款に定める修理サービスの完了前に変更になる場合は、速やかに弊社へ連絡をするものとします。また、弊社は、発信した電子メールが宛先不明、インターネット上の問題等により不着となった場合であっても、お客様からご連絡いただいた電子メールアドレスにあてて発信したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。

#### 第9条 (カスタマーハラスメントへの対応)

お客様におかれましては、本約款に定める修理サービスのご利用等にあたり、社会通念上不相当な要求や理不尽な言動はお控え下さいますようお願いいたします。下記のような言動が見受けられた場合は、商品やサービスの提供をお断り、または中止させていただくことがございます。更に、弊社が悪質であると判断した場合は、必要に応じて弁護士、警察等に連絡を行い、適切に対処させていただきます。

- (1) 暴力、暴行等の身体への攻撃行為
- (2) 罵倒、侮辱、その他の暴言
- (3) 弊社または特定の従業員に対する脅迫や誹謗中傷
- (4) 弊社の法的な責任の範囲を超えた不合理な要求やクレーム
- (5) 無償対応・返品交換、その他のサービス提供の、社会通念を超えた過剰な要求
- (6) 同一内容の繰り返し、多数回・長時間にわたる執拗な問い合わせによる従業員の拘束
- (7) 盗撮・盗聴等、従業員のプライバシーその他の人格権を侵害する行為
- (8) SNS 投稿等による名誉棄損、虚偽情報の拡散等による業務妨害行為
- (9) 威圧的、差別的、性的な言動
- (10) その他上記に準ずる行為

#### 第10条 (適用範囲)

1. この約款は、日本国外でのご使用も保証対象となる特定販路での一部製品を除き、日本で発売・購入し、日本国内でご利用された弊社製品のみ適用されます。海外に居住されているお客様のご使用や、海外に滞在中のお客様のご使用、及び海外で発売された弊社製品(並行輸入品を含みます)につきましては、弊社はいかなる保証もしないものとします。
2. 第5条1項及び前項に関し、日本国外でのご使用も保証対象となる特定販路での一部製品とは、別途弊社が指定する製品で、かつ、弊社旗艦店(<https://www.ya-man.co.jp/ginza/>)又は別途弊社が指定した販路で購入されたことがレシート等の販売者が発行した書類により証明可能な製品のみを指すものとします。本項に定める指定製品及び指定販路は、弊社ホームページに掲示し、又は、販売時に弊社よりお客様に日本国外でのご使用専用の安全使用及び保証に関するご案内書をお渡しする方法でご案内するものとします。

#### 第11条 (反社会的勢力の排除)

お客様が暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずる者又はその構成(以下、「反社会的勢力」といいます)であることが判明した場合、かかる事由が生じた時点以降、弊社は本約款に基づく一切の義務を負わないものとします。

#### 第12条 (約款の変更)

1. 本約款は事前の連絡・合意なく、変更することがあります。
2. 本約款を変更する場合には、弊社ホームページへの掲載、その他弊社が適切と考える方法により、変更内容及び変更時期を事前にお客様に周知することといたします。また、変更後もお客様が対象の弊社製品を継続的に使用された場合は、お客様は変更内容に同意されたものとみなします。ただし、法令に別段の定めがある場合を除きます。

#### 第13条 (準拠法及び紛争解決)

1. 本約款は、日本国法に準拠するものとします。
2. 本約款に関する一切の紛争は、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
3. 本約款は、消費者契約法を含む消費者保護法規によるお客様の権利を不利益に変更するものではありません。
4. 本約款の一部条項が法令によって無効となった場合でも、当該条項は法令で有効と認められる範囲で依然として有効に存続するものとします。

5. 本約款に定めなき事項又は本約款の解釈に疑義を生じた場合は、お客様及び弊社は誠意をもって協議し、解決するものとします。

2026年3月3日改定