

MiRZA 安心補償サービス 利用規約

株式会社NTTコノキューデバイス（以下「当社」といいます。）は、当社が指定する製品（以下「対象製品」といいます。）の法人ユーザー向けの安心補償サービス（以下「本サービス」といいます。）の提供の加入申し込み及び修理等のサポートの提供に関して、次のとおり規約（以下「本規約」といいます。）を定めます。

第1条（本規約の適用）

1. 本規約は、本サービスにつき加入の申込みをされる対象製品のお客様（次条にて定義します。）における全ての事項に適用されます。お客さまが本サービスの加入申込みをするには、本規約に同意の上、本規約及び別途当社が定めるアフターサービス（修理）ポリシーを遵守していただくものとします。
2. お客さまが本サービスの提供を受ける場合の手続きは、別途当社ホームページ等に掲載する方法によるものとします。
3. 本規約の内容がアフターサービス（修理）ポリシーの内容と異なる場合、本規約の規定を優先して適用するものとします。

第2条（定義）

本規約における用語の定義は、以下の各号に定めるとおりとします。

- (1). 「お客さま」とは、当社が指定する販売チャネルで対象製品を購入し、本規約に基づき本サービスの申込みをする法人をいいます。
- (2). 「自然故障」とは、対象製品の取扱説明書、対象製品本体に貼付されている注意ラベルその他の対象製品に関する注意事項に従った正常な使用状態で対象製品のハードウェア部分が故障した場合をいいます。
- (3). 「修理依頼品」とは、お客さまが修理を依頼する対象製品をいいます。
- (4). 「年間上限回数」とは、本契約の成立から一年ごとに本サービスに基づいた修理を受けられる回数の上限をいいます。なお、回数の算定は、修理依頼品が所定の手続きに従い当社指定の送付先に到着した日を基準にします。
- (5). 「付加物」とは、修理依頼品に取り付けられた一切のものをいいます。
- (6). 「リファービッシュ品」とは、返品製品などを修理整備し新品同等の性能と品質を確認した製品をいいます。

第3条（本サービス概要）

1. 本サービスの対象製品は、「MiRZA XRD-T01」とします。
2. 本サービスに基づく修理の対象となる故障は、自然故障及びお客さまの過失（重

過失を除きます。)による破損その他の故障(水分が原因となって生じる故障を含みます。)に限るものとします。

3. 当社は、本サービスとして、本契約期間中に限り、お客さまの修理依頼及び本規約に定める条件に従い、第6条に基づき登録した対象製品を修理し、又は当該対象製品をリファービッシュ品に交換します。
4. 本サービスの開始日は、原則として対象製品のお渡し日となります。
5. 本サービスに加入している場合であっても、次の各号に該当する場合は、本サービスの対象外となります。
 - (1). 日本国外で利用される場合
 - (2). 中古品として購入された場合
 - (3). 盗難、紛失その他の事由により、お客さまが対象製品を保有していない場合
 - (4). 対象製品において、お客さまが実在しない場合又はお客様の名義と修理を依頼した当事者の名義が異なる場合
 - (5). 修理の過程において、業務遂行上又は技術上の支障があると当社が判断した場合
 - (6). その他、当社が不適当と認めた場合
6. 本サービスに基づく修理依頼の申込みは、日本国内からのみ受け付けるものとします。
7. 以下の各号に該当する場合は、本サービスの対象外となります。
 - (1). 電源ケーブル、ハードケースその他対象製品の本体部分を除く付属品の故障
 - (2). 消耗部品(電池を含みますがこれに限られません。)の消耗による故障
 - (3). 外装部品の傷、汚れ、塗装の剥離その他の対象機器の機能に重大な影響のない軽微な故障
 - (4). 火災、地震、風水害、落雷、その他の天災地変による故障
 - (5). お客さま又は第三者による故意・重過失によって生じた故障
 - (6). お客さま又は第三者による、出荷時に対象製品にインストールされたソフトウェアの改造に起因する故障
 - (7). お客さま又は第三者が対象製品にインストールしたソフトウェアに起因する故障
 - (8). 対象製品に接続している当社指定外の機器、消耗品による故障
 - (9). コンピュータウイルスに感染したことに起因する故障
8. 本サービスの年間上限回数はサービス開始日を起算日として1年間に1回とします。なお、年間上限回数は、翌年に繰り越すことはできず、また第8条に基づく再修理は年間上限回数に含まないものとします。
9. お客様から修理依頼品を受領後、修理済み製品引渡しまで2〜3週間必要です。

第4条 (契約の成立)

1. 本サービスの加入申込みは、当社が指定する販売代理店に対して申込書を提出することによってなされるものとし、当社が承諾することで本サービスにかかる契約（以下「本契約」といいます。）が成立します。なお、当社は理由を明示せず、当該承諾を行わないことができます。
2. 本サービスの加入申込みは、当社が指定する法人チャネルから、対象製品の購入と同時に行われる必要があります。
3. お客さまが本サービスに申し込んだ後は、当該申込みを撤回することはできないものとします。

第5条（本サービスの利用）

1. 本サービスに基づく修理を希望される場合、当社サポートセンターから申請することができます。
<https://www.xr.docomo.ne.jp/support/compensation/#supportcenter>
2. 本サービスの利用にあたって、お客さまは、サポートセンターへの申請後、別途当社が指定する送付先に対し、修理依頼品を送付することが必要です。
3. 本サービスの提供は、修理を希望する対象製品が送付先に到達した時点において、本サービスが有効に継続していることを条件とします。

第6条（登録事項）

1. お客さまは、本契約を締結するにあたり、本サービス申込時の法人名、住所、担当者名、電子メールアドレス、電話番号、その他当社が求める情報を、当社に届け出なければなりません。
2. お客さまは、前項に基づき当社に届け出た内容に変更が生じた場合、速やかに当社指定の方法で当該変更について届け出るものとします。

第7条（修理部品）

1. 本サービスを長期かつ安定して提供し、また、環境保護等を推進するため、当社の判断により修理の際に再生部品又は代替部品を使用することがあります。
2. 本サービスの提供による部品交換の際に取り外した修理依頼品の部品は、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ことがあります。回収した部品は当社の所有物として、当社の判断により、再生、利用又は廃棄等、適切に処理・処分を行いますので、あらかじめご了承ください。

第8条（再修理）

1. 当社が行った初回の対象製品の修理又は交換（以下「初回修理」といいます。）において、修理済み製品引渡し後90日以内に、初回修理と同一の故障を理由とする再修理を依頼し、再修理を要すると当社が判断した場合、当社は、無料で再修理又は再交換を行います。
2. 水没等により、修理依頼品をリファービッシュ品に交換した場合、交換品引渡し後90日以内に、自然故障を理由とする再修理を依頼し、再修理を要すると当社が

判断した場合、当社は無料で再修理又は再交換を行います。

3. 前2項の規定にかかわらず、前2項の期間内であっても次の各号のいずれかに該当する場合、再修理は有料となります。
 - (1). 初回修理における故障の原因と、再修理における故障の原因が異なる場合
 - (2). 第3条2項に定める故障を原因とする場合
 - (3). 第3条7項各号に定める故障を原因とする場合

第9条（通知）

1. 本サービスに関する内容変更等の通知又は連絡は、当社ホームページへの掲載等の合理的な方法により行うものとします。
2. 修理に関する通知又は連絡は、申込時に登録された電話番号への電話、電子メールアドレスへのメールの送付又は住所への郵送のいずれかの方法により行うものとします。

第10条（無償修理との関係）

お客さまによる修理依頼につき、対象製品購入時に同梱されていた保証書の要件に該当する場合は、保証書に記載の条件に従い、無償で修理を行います。この場合、本サービスが定める年間上限回数には含まないものとします。

第11条（本サービスの対象外品に対するサポート）

本サービスの対象外となる対象製品については、別途有料の修理をお申込みいただくことが可能です。お客さまから有料の修理の依頼を受けた場合、当社は、部品代、工料、対象製品の引き取り、返送にかかる運送料の見積もりを連絡し、お客さまは、以下の各号のいずれかを当社に対して求めることができます。

(1). 有償修理

当社は、見積もり内容に従って修理を行います。

この場合、お客さまは、修理に要する費用を、当社指定の方法により、当社に支払うものとします。

(2). 未修理返却

当社は、修理をせずにお客さまへ対象製品を返送いたします。

第12条（料金の支払い）

1. 本サービスの利用料は、当社指定の販売代理店の提示する販売価格とします。

2. お客様は、当社指定の販売代理店の請求に従って、本サービスの利用料を支払うものとします。ただし、当社又は販売代理店に故意又は重過失がある場合を除き、お支払いいただいた利用料の返金はしないものとします。

第13条（所有権の放棄）

お客様が、修理が完了した修理依頼品又は修理をキャンセルした修理依頼品を、当社（委託先を含みます。）が発送してから3か月以内に受領しない場合、お客様は当該修理依頼品に係る所有権を放棄したものとみなし、当社は、かかる修理依頼品を処分するものとします。申込時に登録した連絡先に連絡がつかない場合であって、修理依頼品をサポートセンターが受領してから3か月が経過した場合も同様とします。

第14条（本契約の有効期間）

お客様が本サービスの提供を受けられる期間は、本サービスの開始日から3年間とし、当該期間が経過した場合、本契約は終了します。ただし、本契約が期間中に解除等により終了した場合は、本契約が終了した日までをサービスの提供を受けられる期間とします。

第15条（中途解約手続）

お客様は、当社所定の手続により、当社に対して届出を行うことにより、本契約を解約することができます。中途解約により、お支払いいただいた利用料の返金はしないものとします。

第16条（解除）

当社は、お客様が以下の各号のいずれかに該当した場合、催告なく本契約を解除できるものとします。

- (1). 申込時に虚偽の申告を行った場合
- (2). 本規約の各規定のいずれかに違反した場合
- (3). 当社又は販売代理店に対する債務の履行（代金の支払い等を含みますが、これに限られません。）を怠った場合
- (4). 2週間以上にわたる音信不通など当社からお客様に対する連絡が合理的に不可能である場合
- (5). その他本契約を継続しがたい事由が生じた場合

第17条（免責）

1. 当社は、天災地変、戦争、暴動、内乱、法令の改廃制定、裁判所又は行政機関による命令処分、出入港禁止、争議行為、輸送機関の事故、公共の交通又は通信手段の障害、インフルエンザ又は新型コロナウイルス等感染症の流行その他当事者

の支配の及ばない不可抗力又は不可抗力に準じた当社の責に帰することのできない事由によって本サービスを提供することが困難又は不能となったときは、申込者に対する事前の通知なく、本サービスの全部又は一部の提供を一時的に中断、又は停止することができます。これによりお客さま又は第三者に損害が生じたとしても、当社は一切責任を負いません。

2. 修理依頼品本体に取り付けられた一切のもの（以下「付加物」といいます。）が取り付けられた状態で、お客様が修理依頼品を当社にお引渡しされた場合、当社は、修理の過程で付加物に生じうる汚損、破損、紛失その他付加物に関連して生じる一切の損害につき責任を負いません。
3. 付加物のうち、お客様ご自身が対象製品に貼られたラベル類（シール、保護シート等を含みますが、これに限られません。）や、お客様により行われた塗装・刻印等については交換時に失われる可能性があります。その場合、元の状態へと復旧することはできないものとし、当社は、これにより生じた一切の損害につき責任を負いません。
4. 修理の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は、これにより生じた一切の損害につき責任を負いません。

第18条（サービスの変更等）

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本規約及び本サービスの内容の全部もしくは一部を変更、中止又は廃止（以下「変更等」といいます。）することができます。本規約が変更等された後の本サービスにかかる内容その他の詳細は、変更後の本規約によります。
 - (1). お客さまの一般の利益に適合するとき
 - (2). 契約をした目的に反せず、かつ、変更等の必要性、変更等後の内容の相当性その他の変更等に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 本規約の変更後の内容については、合理的方法により、本規約の変更等を行う旨、変更等後の規約の内容、変更等の効力発生日をお客さまに通知するものとします。
3. 前項に定める通知方法は、本規約の変更内容に鑑み、当社ホームページへの掲載又は当社もしくは販売代理店による申込時に登録された電子メールアドレスへの通知その他別途当社が定める方法のいずれかによるものとします。

第19条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、本サービスに関連してご提供いただいたお客さまの個人情報を、本サービスの提供を目的としてのみ利用します。
2. その他、個人情報の取扱いの詳細は、当社ホームページの「プライバシーポリシー」をご参照ください。

<https://www.xr.docomo.ne.jp/privacy/>

第20条（譲渡禁止）

お客さまは、本契約により生じた契約上の地位を移転し、又は本契約により生じた自己の権利義務の全部もしくは一部を、第三者に譲渡し、第三者の担保に供し、その他第三者に対して処分することはできないものとします。

第21条（損害賠償）

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、本規約に定める事項・内容に限られるものとし、いかなる場合であっても、お客様に生じた損害（間接的、付随的、逸失利益、懲罰的、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については一切の責任を負わないものとします。
2. 当社が修理依頼を受けた対象製品をお預かりしている期間において、対象製品に破損等が生じた場合、当社は原則として、当該修理依頼に対応する修理とともに当該破損等の修理を行った上でお客さまに対象製品を返還するものとします。

第22条（反社会的勢力）

1. 当社は、お客様が反社会的勢力（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に定義される暴力団、同法第2条第6号に定義される暴力団員、暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、政治活動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団、暴力団密接関係者及びその他の暴力的な要求行為もしくは法的な責任を超えた不当要求を行う集団又は個人）であることが判明した場合、催告なく本サービスに関する契約の全部又は一部を解除できるものとします。
2. 前項に基づき本サービスに関する契約の全部又は一部を解除された場合、お客さまは、当社に対し、当社が被った損害を賠償するものとします。
3. 本条第1項に基づき本サービスに関する契約の全部又は一部が解除されたことに起因してお客さまに損害が生じた場合であっても、当社はかかる損害を賠償する責任を負いません。

第23条（不当要求及びカスタマーハラスメント）

当社は、お客さまから当社（当社の従業員、委託先及び委託先の従業員を含む。）に対して、以下の各号に定める社会通念上相当な範囲を超える行為があったと判断した場合、本サービスに関する何らの義務を負うことなく、本サービスに関する契約の全部又は一部を解除できるものとします。

- (1). 保証の範囲を超えた修理、金銭の要求その他の社会通念上相当でない過剰なサービス提供の要求

- (2). 合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- (3). 暴力的、脅迫的もしくは威圧的な行動又はSNSやマスコミへの暴露のほめかし
- (4). 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為
- (5). 長時間又は複数回のクレームその他の当社の業務を妨害する行為
- (6). 性的、差別的又は人格を否定する言動
- (7). 当社及び委託先の従業員や関係者のプライバシーを侵害する行為
- (8). インターネット上での誹謗中傷及び虚偽の情報を発信又は拡散する行為
- (9). その他本条各号に準ずる行為

第24条（合意管轄）

本規約に関連して生ずる一切の紛争については、東京地方裁判所裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第25条（その他）

- 1. 本規約の一部が無効と判断される場合でも、本規約は有効と認められる範囲において引き続き有効に存続するものとします。
- 2. 本規約の解釈に関しては、日本法が適用されるものとします。

2025年9月5日