

## 株式会社 NLN テクノロジー 修理規約 (2021 年 4 月 22 日)

Nubia 製品をお買い上げいただきまして、誠にありがとうございます。

製品の品質には万全を期しておりますが、万が一品質上の不具合が発生した場合には、お買い上げの販売店または株式会社 NLN テクノロジー (以下「当社」といいます) にて運営するカスタマーセンターにて修理を承ります。

修理にお出しいただく際には、下記の「修理サービスについて」での概要、また「NLN テクノロジー修理規約」を必ずお読みください。

### 修理サービスについて

#### 保証期間内修理 (無償修理)

お買い求めいただいた日から起算して、1 年以内に不具合・故障が発生した場合は、無償修理期間となります。

※購入日から 14 日以内の不具合発生につきましては、初期不良とみなし無償交換いたします。

ただし、落下・破損・腐食・海外仕様製品・並行輸入製品・Root 化された製品等の場合は、無償修理期間内でも保証の対象にはなりません。詳細は製品同梱の保証書をご確認ください。

なお、販売店が独自に定める延長保証 (保険) は適応できません。この場合はご購入頂いた販売店へ修理依頼されることをおすすめします。

#### 保証期間外修理 (有償修理)

無償修理期間を経過した場合及び無償修理対象外事項 (保証規定に準ずる) に該当する場合の不具合、故障につきましては、「保証期間外修理 (有償修理)」での対応となります。

当社カスタマーセンターにて故障した製品を確認させていただき、お見積りを提示いたします。

### 【注意事項】

当社は、お客様が修理 (以下「本サービス」といいます) をご希望になる Nubia 製品 (以下「修理依頼品」といいます) がハードディスク、メモリー等の記録装置・記録媒体 (以下「記録媒体等」といいます) を搭載または使用する製品である場合、個人情報が残っている状態では本サービスの受付をお断りする場合がございます。ただし電源が入らない状況の場合は、できる限り本サービスを行った後、動作確認せず返却をさせていただきます。

1. 本サービスの提供の過程で当社は記録データの複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は作業の安全を確保するため一切行ないませんので、あらかじめご了承ください。

います。(詳細につきましては「NLNテクノロジー修理規約」【15】に説明しておりますのでご参照ください。)

2. 保証規定は日本国内においてのみ有効です。海外からの修理依頼、及び海外でご購入頂いた製品に関しては、保証対象外となります。

3. 当社以外の輸入代理店を経由した製品、及び並行輸入品について、保証対象外となります。

中古品、オークション等の個人売買購入品についての、保証に関しましてはお買上げの販売店もしくは出品者様へご確認ください。

4. ご送付いただいた際の宅配便の伝票控えは修理依頼品が到着するまで必ず保管してください。

5. 本サービスで交換した部品(交換前の部品)は、有償・無償修理にかかわらず、当社に帰属するものとし、いかなる事由があろうともご返却いたしません。

6. 修理用部品の確保が困難な製品及びご購入から1年以上経過した製品で無償修理期間を終了している製品は修理ができません。

なお、補修用性能部品(製品の機能を維持する為に必要な部品)の保有期間は、最終生産完了後、当社で定めた一定期間(保証規定による)となります。この部品保有期間を、本サービス可能期間とさせていただきます。

なお、限定製品の場合は保有限定部品が無くなり次第、当社指定既存部品での代替修理となります。(一部製品、一部部位において修理ができない場合もございます。)

7. 故障状況によっては、お見積りや故障原因の確認のため修理依頼品を分解させていただいた後に本サービスをキャンセルされた場合や、当社の製品では無かった場合、お預かり時の状態に戻すことができない場合がございます。

あらかじめご了承ください。

8. お見積りの連絡後ご返答いただけなく、当社が修理依頼品をお預かりした日から起算して3カ月の「保管期間」を経過した場合には、当社にて適正に処分・廃棄させていただく場合があります。

なお、処分の際の通知等を行いませんので、あらかじめご了承ください。

また、処分の際に発生した費用・保管費用等をご請求させていただく場合がございます。

9. 本サービス費用について、予告することなく変更することがあります。

10. 本サービス対象は、『Nubia』ブランド製品の「RedMagic6」及び「RedMagic6Pro」となります。

11. 日本国外で使用された場合の故障及び損傷は保証対象外です。(This warranty is valid only in Japan.)

12. 製品に記載されている電源電圧以外で使用された場合の故障及び損傷は保証対象外です。

13. カートリッジの針先、電池・充電機の消耗、または電池・充電機の寿命による使用

時間の減少は保証対象外です。

14. 経年変化や消耗・磨耗等による劣化は保証対象外です。

《当社ホームページ修理依頼用フォーマットからのお問い合わせ》

ご意見・ご質問、不具合内容は、できるだけ具体的にご記入をお願いいたします。お問い合わせの内容が複数の商品にわたる場合は、お手数ですが内容別にお問い合わせください。書面や電話/FAX、電子メールにてご回答させていただく場合もございます。ご回答までにお時間をいただく場合もございます。

土曜・日曜・祝日、年末年始休暇は、翌営業日以降のご対応となる場合がございます。

当社の許可なく回答内容の一部または全体を転用、二次利用することは著作権上認められておりませんのでご注意ください。

《お電話でのお問い合わせ》

お客様が当社にお電話でご連絡いただいた場合には、正確に回答するために、通話内容を記録(録音等)させていただく場合がございます。ご相談、ご依頼いただいた内容によっては、当社のグループ会社に個人情報を提供し対応させていただく場合がございます。

お電話が混雑する時間帯は(11:00~13:00、16:00~17:30)となっております。また、連休明けや休日明けは繋がりにくい場合がございます。誠に恐れ入りますがお電話が通話中の場合は、しばらく経ってからお掛け直しいただきますようお願い申し上げます。

ご連絡先

カスタマーセンター・フリーダイヤル：0120-688-899

受付時間：10:00~18:00(月~金/土日祝・年末年始・当社休日)

## NLN テクノロジー修理規約

### 【1】規約の適用

1. NLN テクノロジー修理規約(以下「本規約」といいます)は、当社が提供する各種の本サービスに適用される基本的な条件を定めるものです。

2. 当社は、本規約に従ってお客様に本サービスを提供させていただきますので、あらかじめ本規約にご同意をいただいた上で、本サービスをご利用くださいますようお願いいたします。

本規約に定めるほか、当社は本サービスの対象となる製品によって特約(製品の保証書や取

扱説明書で製品ごとに定めた修理規約) を定めております。

なお、本規約の定めと特約の定めとが矛盾・抵触する場合は、特約の定めが優先されます。

## 【2】規約対象

1. 当社は、日本国内で販売された Nubia 製品のうち、ホームページ等のサポート情報で本サービス対象と定める製品及び付属品のみ対応を行いません。
2. 当社は、本サービスを日本国内に居住のお客様のみを対象として、日本国内においてのみ提供いたします。
3. お客様が Nubia 製品の販売店等にて提供する独自の保証、保険、その他サービスに加入されている場合、それらのサービスの適用の可否については、当社への本サービスのお申し込みの前に、お客様において販売店等にご確認ください。販売店等独自サービスの提供条件及びそれらサービスに基づく修理等のサービス内容は、お客様と販売店等との取り決めによりますので、当社がその条件・内容等につき責任を負うものではありません。

## 【3】契約の成立

1. 本規約に基づく延長保証サービスに関する契約は、修理依頼品について、取扱説明書、当社カスタマーセンター、当社ホームページその他でご案内する当社所定の方法により本サービスをお申し込みになり、当社において必要事項及び本サービス提供の可否等を確認の後、当社がお客様のご依頼を承諾することをもって成立するものとします。
2. 当社は、本規約に定める場合のほか、お客様のご依頼の内容、時期、方法、依頼時提供情報その他の事情によっては本サービスを提供できない場合があります、当社の任意の判断でご依頼をお断りする場合がございますので、ご了承ください。

## 【4】修理の目的

1. 当社は、お客様が日本国内で使用される Nubia 製品が故障した場合、その機能・性能を修復・維持することを目的として、本サービスを提供いたします。従って、お客様の利用目的や機能・性能に関する特別のご要望等に合致する状態にすることを保証するものではありません。
2. 修理依頼品の点検作業の結果、その状態・状況によっては修理等の処置ができない場合がありますのでご了承ください。その場合は保証サービスの保証範囲で対応させていただきます。
3. 当社は、お客様の修理依頼品の状態、故障部分あるいは当社の事情により、本サービスによる対応が不可能、困難または合理的ではないと判断した場合に、当社が選定する同等程度の機能・性能を有する製品(修理依頼品と類似の製品・異機種を含みます)(以下「交換品」といいます)と修理依頼品との交換をもって、本サービスの提供とさせていただきます。交換品との交換にご同意いただけない場合は、本サービスのご依頼をキャンセルされたものとして取り扱わせていただきます。

## 【5】修理の手続き

1. 本規約に基づき当社が行なう修理の種類は、当社が本サービスの対象として当社

ホームページ等で別途ご案内する持込や宅配サービス等による受付です。本サービスのお申し込み・お手続きについては当社ホームページまたは当社カスタマーセンター等でご確認ください。

2. 当社が修理依頼品をお預かりする前に、お客様により修理依頼品に取り付けられた、他メーカーのケーブル類等（以下「付加物」とします）を修理依頼品から取り外してください。

なお、修理依頼品に付加物を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き渡しされた場合、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うる一切の損害についての責任は負いかねます。

#### 【6】 無料修理

当社及びその他の Nubia 関連会社が発行する製品付属の保証書（以下「保証書等」といいます）の適用対象となる場合は、Nubia 保証書等の規定が本規約に優先して適用されます。当社は、Nubia 保証書等の規定に従い修理依頼品を無料で修理させていただきます。なお、保証期間内でも、無料修理の対象とならない場合がありますので、Nubia 保証書等の規定を予めよくご確認ください。Nubia 保証書等の無料修理の対象とならない場合は、当社は本規約に基づき有料で修理をいたします。

#### 【7】 修理業務委託

当社は、当社の判断と責任のもとで、当社販売会社に本サービス（これに付随関連する業務を含みます）の全部または一部を委託する場合がございます。

#### 【8】 料金について

1. 本サービスは当社規定料金を適用します。本サービス料金の概算額は当社カスタマーセンターで確認することができます。ただし、状況・条件により実際の本サービス料金は概算額と異なる場合がございますので、予めご了承ください。

2. 製品に故障が発生していないにもかかわらず、お客様のご要望により検査を行う場合は、点検費用をご負担いただきます。

#### 【9】 代替機器の提供について

お客様より修理依頼品または、その交換品をお預かりしている間の代替機器や貸出機等の提供は行なっておりません。

#### 【10】 修理部品の取扱い

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、当社の判断により本サービスの際に再生部品または代替部品を使用することがあります。

2. 性能改善等のため、一部予告なしに仕様や外観色を変更することがあります。

3. 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、リサイクルや分析等のために当社の任意の判断で回収し、お客様にご返却は致しません。

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、利用または廃棄等を行ないますので、あらかじめご了承ください。

### 【11】 部品保有期間

修理依頼品の補修用性能部品（製品の機能を維持するために必要な部品）の保有期間は、最終生産完了後、当社で定めた一定期間（保証規定による）となります。

なお限定製品の場合は、保有限定部品が無くなり次第、既存部品（色違い等）での代替修理となります。

この補修用性能部品の保有期間を、修理依頼品に対する本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。

### 【12】 修理保証について

1. 当社が行なった本サービスにおいて、本サービス完了日（当社所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に引き渡せる状態になった日）から 3 カ月以内に発生した同一箇所の故障は、故障した日から 1 週間以内に再度本サービスのご依頼をいただき、再修理を要すると当社が判断したものについては、無料で本サービス等を行ないます。

2. 代替での本サービスにおいて、本サービス完了日（当社所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に引き渡せる状態になった日）から 3 カ月以内に発生した同一箇所の故障は、故障した日から 1 週間以内に再度本サービスのご依頼をいただき、再修理を要すると当社が判断したものについては、無料で本サービス等を行ないます。

3. 本項第 1 項の規定にもかかわらず、故障箇所や故障状態が前回修理と異なる場合は有料となる場合があります。また、前 2 項の期間内であっても、次のいずれかに該当する場合は、有料となります。

(3-1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害または不当な修理や改造により故障または損傷した場合

(3-2) お買い上げ後の、落下・圧迫・衝撃により損傷や変形をした場合

(3-3) 設置場所の移設、輸送、落下等により、故障または損傷した場合

(3-4) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天変地変、公害、塩害、ガス害(硫化ガス等)、異常電圧等により、故障または損傷した場合

(3-5) 一般家庭向け製品が業務使用等で、故障または損傷した場合

(3-6) 消耗・摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換

(3-7) そのほか当社の合理的判断に基づき有料と認められる場合

### 【13】 修理依頼品の保管

1. 当社がお客様に修理依頼品又は交換品の返却準備ができた旨ご連絡をしているにも関わらず、当社が修理依頼品をお預かりした日から 3 カ月の「保管期間」が経過してもお客様にお受け取りいただけない場合、お客様は、本サービス料金に加えて、お客様の修理依頼品及び交換品の保管に要した費用ならびに、返却品の処分に要した費用の一切を、当社のご請求に従い、速やかに当社に支払うものとします。

なお、保管期間が経過した時点で、お客様に返却品をお受け取りいただけていない時には、当社は、当該返却品を当社所定の方法にて処分できるものとします。

2. 交換品と修理依頼品との交換をもって当社による本サービスの提供がなされる場合、当社所定の処理が完了し、交換品をお客様に引き渡せる状態になった時点で、交換がなされたときとみなし、修理依頼品の所有権はお客様から当社に移転し、交換品の所有権は当社からお客様に移転するものとします（かかる所有権の移転により、修理依頼品は当社の修理依頼品、交換品はお客様の交換品となります）。

#### 【14】連絡先の変更

1. お客様の住所・電話番号・電子メールアドレス等の連絡先が本サービスの提供が完了する前に変更になる場合には、速やかに当社へご連絡をお願いいたします。
2. 当社は、送付した郵便その他の配送物が宛先不明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住所にあてて送付したことをもって、到達したものと扱わせていただきます。
3. 当社は、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宛て、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。

#### 【15】データの取扱い

当社は、修理依頼品が記録媒体等を搭載または使用する製品である場合、個人情報が残っている状態では修理の受付をお断りする場合がございます。ただし電源が入らない状況の場合は、できる限り本サービスを行った後、動作確認せず返却をさせていただきます。

その際、記録媒体等に記録されたデータ（お客様が録音・録画その他記録した音楽・映像・動画・画像・地図データ・テキスト、作成したファイル、各種の設定内容、更新/追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下「記録データ」といいます）は失われます。

なお、本サービスの提供の過程で当社は記録データの複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は作業の安全を確保するため一切行ないませんので、あらかじめご了承ください。

お客様におかれましては、前項の事情を鑑み、修理依頼品を当社に向けて提供する前までに、お客様の責任において、必要可能な範囲で、破損・消失等させたくない記録データを複製・バックアップその他記録・保存していただくようお願いいたします。

（記録媒体等を搭載または使用する製品をご使用される際は、記録データを予め複製・バックアップその他記録・保存していただく事をお勧めいたします。）

当社は、本サービスの対応により交換をした後の修理依頼品（部品）の処分、またはお客様からのご依頼に基づいて修理依頼品を処分する場合、記録されたデータを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録されたデータを削除することを目的とした当社所定の作業を行なうことができるものとします。

#### 【16】個人情報の取扱い

当社は、本サービスの過程で、当社にご提供いただいている氏名・住所等のお客様の情報及びお客様がサポート及びサービス等をご利用した際に当社が記録する履歴（以下、これらを総称

して「お客様の個人情報」といいます)を、次の定めに従い取り扱います。

なお、13歳以下のお客様は、保護者の方(親権者)の同意を得たうえで、個人情報のご提供をお願いします。

#### (1) お客様の個人情報の利用目的

お客様の個人情報は、以下の目的にのみ利用させていただき、法令により認められた場合を除き、予めお客様のご同意をいただくことなく、以下の目的以外で利用することはありません。

- ① 修理依頼品の本サービス及び本サービス料金の決済。
- ② 製品保証、本サービス等に関するユーザーサポートのご提供。
- ③ 商品の開発及びサービス・ユーザーサポートの向上のための参考。
- ④ 当社のサービスに関するご意見やご感想の提供をお願いするため。
- ⑤ 潜在的な情報セキュリティ上の脅威を特定し、かかる脅威からお客様及び当社を保護する目的で、当社が必要と判断する分析を行なうため。※お客様の個人情報をご提供いただけない場合、上記利用目的に基づくお客様へのご案内等を行なえないことがあります。

#### (2) 共同利用について

当社は、お客様の個人情報を以下②に定めるものと共同で利用する場合があります。

なお修理依頼品をご返却するに当たって、本サービス提供の目的のために当社ならびに当社指定の宅配業者に提供するものとし、お客様はこれに同意するものとします。

##### ① 共同して利用する個人情報の項目

お客様の個人情報と同一

##### ② 共同して利用する者の範囲

NLN グループ(株式会社 NLN テクノロジー及び株式会社 NLN テクノロジーが直接または間接に修理を共有する会社)

##### ③ 利用する者の利用目的

本条上記(1)に定める利用目的と同一

##### ④ 個人情報の管理について責任を有する者

株式会社 NLN テクノロジー

#### (3) お客様の個人情報の保管

お客様の個人情報を正確・最新の内容に保つように努め、不正なアクセス、改ざん、漏えい、滅失、き損等を防止するため、現時点での技術水準に合わせた必要かつ適切な安全管理措置を講じます。

当社は「NLN グループ個人情報保護方針」に基づき、個人情報の保護に努めます。

#### (4) お客様の個人情報の提供について

当社は、法令により認められた場合を除き、お客様の同意をいただくことなく、お客様の個人情報を第三者に提供することはありません。

#### (5) お問い合わせ及びその他のご連絡

お客様の個人情報について、照会、修正をお客様が希望される場合には、本サービスをお申し込みになりました各窓口までご連絡ください。可能な限り速やかに対応いたします。

#### 【17】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、当社の故意・重過失の場合を除き本規約に定める事項・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、その他お客様が修理依頼品または交換品の故障・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。なお、当社が返却品をお預かりしている期間に、汚損、破損等が生じた場合であっても、当社は原則として修理をもって対応いたします。

2. 本サービスの提供に関し、当社がお客様に対して損害賠償責任を負う場合であっても、当社の故意・重過の場合を除き、当社の責任は修理依頼品の価値に相当する金額を上限とします。なお、修理依頼品の値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で販売されている同等の性能の商品の価格を基準として算出するものとします。

#### 【18】反社会的勢力との関係排除

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（以下「暴対法」という）第2条第2号に定義される暴力団、暴対法第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なう集団または個人）であることが判明した場合には、当社は何等の催告を要することなく、本サービスに関する契約の全部または一部を解除できるものとします。

#### 【19】その他

1. お客様ご自身が貼られたシールや液晶保護シート類、外筐部品に施されたカラーリング等の原状復帰はいたしかねます。また、POPシール類が販売時に貼付されていた場合、外筐部品の交換の際にこれらPOPシール類は修理部品として新しくご用意できません。外筐部品交換後は、POPシール類は貼付されていない状態での返却となります。

2. 本規約は、日本国内においてのみ有効です。また本規約により、お客様の法律上の権利を制限するものではありません。本規約に定めのない事項については、別途協議の上これを決定するものとします。

3. 本規約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。

4. 当社の判断で、ある時期もしくは期間において、またはある事象に対して、当社が本規約に基づく権利を行使しないことがあったとしても、権利の放棄とはみなされないものとし、以後または他の同様もしくは類似の事象において、同様に権利を行使しないとは解釈されないものとします。

5. 本規約の成立、効力、履行及び解釈に関しては、日本国法が適用されるものとしま

す。

**【20】 規約変更**

1. 当社の判断で本規約を変更させていただくことがあります。ご依頼時点の規約が適用となりますので、本サービスをご依頼いただく場合には、必ずその時点で摘要される規約を事前にご確認ください。
2. 本規約の変更後においても、本規約の変更前にご依頼いただいた本サービスの提供については、変更前の本規約が適用されます。