

(宛先)サムスン電子ジャパン株式会社

修理のご依頼に関する同意書

(※お電話での修理申し込みの場合、必ずプリントアウトした本同意書にご署名を頂き、全ページ同梱願います)

(※当社修理規約(<https://www.samsung.com/jp/support/mobile-devices/repair-regulations/>

[SamsungHP > サポート > 追加情報を検索 > スマートフォン修理規定](#))も必ずお読みください。)

(※オンライン修理予約サービス (<https://www.samsung.com/jp/mypage/myproducts/>))

■基本的確認事項

- (1)スマートフォンのデータ保存修理サービスをご利用の場合を除き、修理時に本体データはすべて初期化して返却されます。
- (2)お客様自身で事前のデータバックアップ・移行をお願い致します。
- (3)お使いの端末でスマホ用電子証明書をご利用になっている場合は、ご自身で失効手続をして頂き修理にお出し下さい。
- (4)初期化されるデータには、お客様ご自身でダウンロードしたアプリ、おサイフケータイ/Felica等を含むすべてのデータ、履歴、アカウント等が含まれます。ご利用のポイントや電子マネーの移行方法、また修理ご返却後の移行・再発行のお手続き方法につきましては、各サービス提供会社ホームページをご確認頂くか、各窓口へお問い合わせください。いかなる場合も、弊社ではFeliCaデータのコピーや残高の移行手続き、バックアップ、修復、補償は致しかねます。移行・再発行などのお手続きにかかる費用に関しましては、お客様ご自身のご負担となります
※Galaxy WatchのGoogleWalletデータおよび使用方法等に関しては、提供元であるGoogle社までお問合せください。
- (5)スマートフォンのデータ保存修理サービスをご利用の場合を除き、修理の前に、以下の手順より、製品の画面ロック解除をお願い致します。ロック解除頂けない場合は有償修理となる場合があります。
※ 設定 > ロック画面 > 画面ロックの種類 > 「なし」を選択
- (6)製品本体に施されている装飾、貼り付けられているシールや保護フィルムは、修理作業にともない、剥離・除去させていただく場合があります。復元等もできません。
また、SIM/SDカードやストラップなどは、事前に外してから修理にお出しください。
万が一紛失した場合も、弊社は一切の責任を負いません。
- (7)保証内修理(無料)をご依頼頂いた場合においても、弊社修理拠点にて現物確認をした際に、水没・落下等のお客様過失が確認できた場合には、有償修理となる場合があります。
また、修理返却時にSIMトレイ欠品があった場合にも、有償対応させていただきます
無償部品と有償部品の交換が必要な修理の場合、動作保証ができないため、無償部品のみの交換はお受けできません。
- (8)端末の点検作業において解体することがあり、端末の構成上、画面やバックカバーが破損することがございます。
未修理返却となった場合、組み立ててお返しさせていただきますが、上記の理由により修理前の状態に完全に返すことが出来ない場合がございます。また、防水/防塵端末においては、防水/防塵機能の担保が出来かねますのでご了承下さい。

■保証内修理

- (1)弊社の本製品の保証内容を確認し、その内容に同意します。
- (2)保証期間内且つ保証規定の範囲内で修理対応が可能な場合は、「無料」にて修理対応いたします。

※保証規定につきましては製品同梱の保証書又はHPをご確認下さい。

※製品の部品ごとに保証期間が設けられております。

※保証期間内でも、保証規定対象外の故障は保証外修理(有料)となります。その場合は確認のご連絡させていただきます。

- ・オンライン(Webサイト)申し込みの場合 - メールでご連絡
- ・電話申し込みの場合 - カスタマーセンターより電話でご連絡

※販売店が独自に定める延長保証(保険)等は適用されません

■購入証明

(1)保証の適用には製品ご購入日がわかる書面(購入証明書)が必要です。

(2)購入証明書のいずれかを修理品発送の際に同梱をお願いいたします。

また、オンライン(Webサイト)での申し込みの場合はお手数ですが購入証明書コピーのアップロードもお願いいたします。

(3)購入証明書には、以下の記載が含まれている必要があります。

・製品名、購入販売店、購入金額、購入年月日

【購入証明書に該当するもの】

・ご購入元から発行されたレシートや領収書、ご購入日記載がある保証書、納品書、Webサイト購入履歴印刷(必要事項が記載されているもの)

※内容が変更できるメール、注文履歴画面、また記載必要事項が欠けているものに関しては、購入証明として利用することが出来ませんのでご了承ください。

※ご購入日がわかる書面のご用意が頂けない場合は、誠に恐れ入りますが製品の製造年月日を基に保証期間を適用させていただきます。尚、弊社からご購入元へ購入証明の発行を依頼することはいたしかねますので、予めご了承下さい。

■保証外修理について

無料修理保証規定の対象外となる場合は、「有料」にて修理対応させていただきます。

その場合、製品の診断を行ったうえで、修理会社より修理の見積金額を算出し、下記の方法でお知らせ致します。

- ・オンライン(Webサイト)申し込みの場合 - メール
- ・電話申し込みの場合 - カスタマーセンターより電話

■修理のキャンセル・返却について

以下の場合、修理をキャンセル・又は修理は行わずに受付品をご返却させていただきます。

- ・修理ご依頼日から14日以内に修理品を送付頂けない場合
- ・修理品受領日から14日以内にお見積内容にお客様の同意が得られなかった場合・ご連絡が取れなかった場合
- ・診断の結果、症状が再現せず不具合が認められず修理の必要が無いと判断された場合

※ご返却の際には対応結果の書面を添付いたしますが、ご返却前に対応結果をご連絡させて頂くことも可能でございます。

- ・同意書や購入証明など必要書類を頂けない場合や書類内容の不備があった場合
- ・弊社からの発送品(未修理でのご返却を含む)を受領されない場合は、6か月お預かりして廃棄させていただきます。この場合も修理費用及び廃棄費用はお客様の負担となります。

※再度修理をご依頼の場合は、お手数ですが、コールセンター(0120-363-905)までお問い合わせください

■本同意書および修理品のリペアセンター送付に関して(※必ずご確認ください)

(1)お客様からリペアセンターへご送付する場合は、佐川急便のドライバーによる直接回収にて承ります。

ドライバーの訪問時、お客様へ回収袋をお渡ししますので、必ずお客様ご自身にて、

「修理依頼品」および、最終頁「■修理回収時 同梱品」の記載物を回収袋へ梱包して頂き、ドライバーへお渡しください。

※購入証明(領収書やレシート等)の原本の同梱もお願いいたします。

(2)お電話での修理受付をされたお客様の場合、本同意書をプリントアウト・ご署名頂いた上で、ドライバーにお渡しして頂く場合がございます。

※オンライン(Webサイト)申し込みの場合、Web上で内容をご確認・同意して頂きますので本同意書の同梱は不要です。

※オンライン(Webサイト)申し込みの場合でも、購入証明の同梱は必要となります。

※最終頁の「同梱品」欄の記入に関しては、回収袋へ梱包していただく際に内容に相違の無いようにご記入ください。

■スマートフォンデータ保存修理のサービス内容について（SIMフリー端末/Rakuten Mobile モデル対象）

※電話による申し込みの方のみご利用いただけます。（データ保存修理ご希望者以外は、「■診断料」の項目へお進みください）

- (1) データ保存修理において、お預かり品に保存されているデータおよび各種設定は原則として初期化されませんが、すべて残ることを確約するものではありません。保存されているデータおよび各種設定の消失・変化によってお客さまに損害が発生した場合も、当社は責任を負いかねます。
※) お客様自身で事前のデータバックアップをお願い致します。
- (2) お預かり品内蔵の FeliCa 対応の非接触 IC カード内のデータ(おサイフケータイ等)は、データ保存の対象外となります。お客さまにて消去いただくか、当社にて消去いたします。
- (3) お預かり品の故障内容や破損状況によっては、修理診断の結果、データ保存修理を実施できない場合がございます。
- (4) データ保存修理を実施できないと修理診断時に判断した場合には、お客さまにご連絡することなく通常の預かり修理を実施致します。この場合、お預かり品に保存されているデータおよび各種設定は初期化され、購入時の状態に戻ります。
- (5) メンテナンスモードを使用せずに修理依頼される場合の画面ロックについて
セキュリティ対策として、修理受付時にお客様に画面ロックの PIN(0 を除き、1~9 の 4 桁) 設定をお願いしております。また、修理拠点における修理進行のため、設定された PIN コードを修理受付時にお申出いただく必要がございます。
お預かり品が画面ロックを上記 PIN 以外で設定されている場合、またはロック設定がされていない場合、データ保存修理を実施することができません。この場合、通常の預かり修理を行い、お預かり品に保存されているデータおよび各種設定は修理拠点などにおいて初期化されます。
- (6) メンテナンスモードを使用して修理依頼される場合の画面ロックについて
お客様が設定したロック(PIN, パターン、パスワード、生体認証)にて、ご自身でメンテナンスモードを設定・解除していただきます。お申込みの際にロック設定されていない場合はロック設定が必要になります。修理センターでのお預かり品確認時にメンテナンスモードが設定されてなかった場合、データ保存修理を実施することができません。この場合、通常の預かり修理を行い、お預かり品に保存されているデータおよび各種設定は修理拠点などにおいて初期化されます。

■スマートフォンデータ保存修理の料金

- (1) データ保存修理が成功した場合、修理料金以外に 3,850 円(税込)の代金が発生します。
- (2) お預かり品の故障内容や破損状況によってデータ保存修理ができない場合は、修理料金だけの代金になります。
- (3) 保証内期間の修理で修理料金が無償になる場合でも、(1)の代金に対する代金引換手数料(330 円~)が加算されます。

■スマートフォンデータ保存修理におけるその他注意事項

- (1) 弊社修理作業員が必要に応じ、お客様の個人情報を含む保存データを閲覧することがあります。
ただし、当社は本サービスの実施の過程で知り得た情報について、作業完了後速やかに破棄し第三者に開示・漏洩いたしません。
- (2) データ保存修理実施に伴い、修理拠点における試験データ(動作確認のために行う特定の操作ログなど)がお預かり品に残る場合がございます。
- (3) データ保存修理の実施またはアプリの自動更新設定などにより、OS やインストールされたアプリのソフトウェアのバージョンが更新される場合があります。また、当該更新により、保存されているデータおよび各種設定の消失・変化が生じる場合があります。

■診断料

各製品の診断料につきましては、次項の表をご参照願います。

保証規定が適用され無料修理となった場合は、診断料は発生致しません。

有料修理対応でお承りする場合は、上記の診断料は「修理作業費」として計上し、

修理費用に含めてご請求させていただきます。診断料と作業費を別々(二重)にご請求することはございません。

※) 診断料には送料が含まれております(一律 1,000 円)。

有料にて修理が必要となる場合は、修理開始前に見積金額や内容等をお電話もしくはメールにてご連絡させていただきます。

以下に該当する場合は、診断料をご請求させていただきます。(保証期間外製品の場合のみ)

- 1) 見積内容につきましてお客様の同意が得られず、修理キャンセルとなった場合
- 2) 診断の結果、不具合が認められず(症状再現なし)修理の必要が無いと判断された場合、

※ただし、オンライン(Web サイト)による申込の場合に限り、上記 1) 2)の診断料の請求はございません。

■画面ロックの解除／初期化の修理依頼について

- ・保証期間の内外に関わらず、画面ロックの解除／初期化についての修理依頼は有料修理になりますのでご了承ください。
- ・ロック解除／初期化の修理費用については、お見積りに同意されない場合でもご請求させていただきます。ただし、画面ロックのほかに追加で修理箇所が確認されている場合、追加の修理箇所についてキャンセルすることは可能です。
追加修理箇所キャンセル時のご請求費用：ロック解除／初期化費用 + 上記「■診断料」記載の費用
- ・製品ごとのロック解除／初期化修理の費用に関しては、カスタマーセンター(0120-363-905)へお問合せください。

■各製品における診断料

製品	診断料 (税別、送料込)
Galaxy Watch4(LTE 含む) / Galaxy Watch4 Classic Galaxy Watch5(LTE 含む) / Galaxy Watch5 Pro / Galaxy Watch FE Galaxy Watch7(LTE 含む) / Galaxy Watch Ultra	5,000 円
Galaxy Watch6(LTE 含む) / Galaxy Watch6 Classic	4,000 円
Galaxy Buds Live / Galaxy Buds Pro / Galaxy Buds2 / Galaxy Buds2 Pro	3,500 円
Galaxy Buds FE / Galaxy Buds3 / Galaxy Buds3 Pro	5,000 円
Galaxy Tab S8+ / Galaxy Tab S8 Ultra	6,000 円
Galaxy Tab S6 Lite / Galaxy Tab S6 Lite 2024	4,000 円
Galaxy Tab S9 / Galaxy Tab S9+ / Galaxy Tab S9 Ultra	4,000 円
Galaxy Tab A9+ / Galaxy Tab S9 FE / Galaxy Tab Active4 Pro(法人向け) Galaxy Tab S10+ / Galaxy Tab S10 Ultra	5,000 円
Galaxy S23 Ultra / Galaxy S24 / Galaxy S24 Ultra (SIM フリー) Galaxy Z Fold6 / Galaxy Z Flip6 (SIM フリー)	4,000 円
Galaxy Z Fold5 / Galaxy Z Flip5 (SIM フリー) Galaxy S24 FE (SIM フリー)	5,000 円

■その他の事項

代金支払い方法は修理品返却時に【代金引換】となります。代金引換手数料(330 円～)はお客様ご負担となります。

■修理回収時 同梱品について

同梱品 (必須)	<input type="checkbox"/> 保証書原本もしくは購入証明にあたる書面(無い場合の理由:) <input type="checkbox"/> 修理依頼書兼同意書 <input type="checkbox"/> 製品本体(モデル: / 色:) <input type="checkbox"/> その他(任意)() ※本項目記載のものは全て回収袋へご同梱いただき、チェックをお願い致します ※リペアセンターへ到着した同梱品が記載内容と異なる場合は、確認のご連絡させて頂く場合がございます。 ※オンライン(Web サイト)による申込の場合は、修理依頼書兼同意書の同梱は不要です。
-------------	--

【同意署名欄】

サムスン電子ジャパンへ製品修理依頼するにあたり、本同意書の内容すべてを確認、同意し下記の通り署名します。

ご記入日: 年 月 日 ご署名: _____

※オンライン(Web サイト)による申込の場合は、署名不要です。

<本同意書の取り扱いについて>

本同意書は、お客様がご依頼された修理依頼品に関する作業のみに使用し、作業完了後はサムスン電子ジャパンが責任をもって破棄させていただきます。