

## 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いただき、全ページ同梱願います)

(※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)修理における製品データの保全に関して、弊社は一切の責任を負いません。(物流中の紛失事故含む)
- (2)修理によりデータ初期化となることに備え、お客様自身で事前のデータバックアップ・移行をお願いいたします。
- (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、ご自身で失効手続きをしていただき修理にお出してください。
- (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いただくか、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)eSIMをご利用の方は、修理前後で必要なお手続き有無についてご利用の通信会社までご確認ください。
- (6)スマートフォンのデータ保存修理をご希望の場合を除き、修理の前に、以下の手順より、製品の初期化をお願いいたします。  
初期化いただけない場合は有償修理となる場合があります。  
※ 設定 > 一般管理 > リセット > デバイス全体の初期化  
データ保存修理をご希望の場合は、下記の補足および手順をご確認のうえ、お客様ご自身でメンテナンスモードを適用いただきますようお願いいたします。

### <メンテナンスモード補足>

設定している間、第三者から個人データや情報を隠すことができます。

- ・第三者(修理者含む)がお客様の特定データにアクセス不可となります(写真、映像、連絡先、メッセージ、通話履歴)
- ・第三者(修理者含む)が製品のプリインストールアプリを除き使用不可となります
- ・メンテナンスモード中に作成されたデータやアカウントは、メンテナンスモード終了時に自動削除されます

※修理品にメンテナンスモードが設定されていない場合、端末内データは初期化されます。

メンテナンスモードが設定されている場合、端末内のデータが残る場合があります。

※メンテナンスモード設定時においても必ずデータが残ることを確約するものではありません。基板部品の交換を含め、修理中に端末が初期化される可能性があります。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いたします。

※データが残った状態での修理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。

※メンテナンスモードの設定有無に関わらず、当社は修理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。

※修理完了後の製品受領後、お客様ご自身でメンテナンスモードを解除していただく必要があります。メンテナンスモード中に行った修理検査履歴が残存する場合がありますが、メンテナンスモードを解除することで検査履歴は削除されます。

## <メンテナンスモード設定および解除手順>

- ・メンテナンスモード設定時に指定する(している)画面ロック方法は、メンテナンスモード解除時にも必要になりますので忘れないようにご注意ください。(ロック情報はお客様のみが把握できる情報であり、弊社から調べることはできません)
- ・メンテナンスモード中の検査進行のため、設定する前にストレージの空き容量を3GB以上確保お願いいたします
- ・メンテナンスモードをONに設定される際は、「ログを作成せずに再起動」にチェックを入れてから「再起動」にお進みください。上記2点が未実施の場合、データ保存修理が正しく行えない場合があります。
- ・メンテナンスモードの設定および解除方法は、以下のFAQをご参照ください。

<https://www.samsung.com/jp/support/mobile-devices/about-maintenance-mode>

- (7) 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てください。  
万が一紛失した場合も、弊社は一切の責任を負いません。
- (8) 保証内修理(無料)をご依頼いただ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、無償部品のみのお受けできません。
- (9) 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戻すことができ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/防塵機能の担保ができませんのでご了承ください。

## ■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Samsung Japan公式Webサイトをご確認ください。  
※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「製品名、購入販売店、購入金額、購入年月日」の記載がある書面(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。

### 【購入証明書に該当するもの】

- ・ご購入元発行のレシート、領収書、保証書、納品書、Webサイト購入履歴印刷(上記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でき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いただけない場合は、誠に恐れ入りますが製品の製造年月日をもと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、予めご了承ください。

## ■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、リペアセンターより修理の見積金額を算出し、下記の方法でお知らせいたします。

- ・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いただけない場合
- ・お見積り連絡日から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いただくことも可能です。
- ・同意書や購入証明など必要書類をいただ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、カスタマーサポートセンター(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)修理品のお預かりに関しては、佐川急便の担当者による直接回収にて承ります。

担当者が必要な梱包箱を持参し回収先へ訪問しますので、最終頁「■修理回収時 同梱品」の記載物を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・ご署名いただいた上で、ドライバーにお渡ししていただ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・同意していただ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、担当者へお渡し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。

## ■診断料

診断料の対象品は、楽天モバイルから発売された Galaxy 製品、および弊社 SIM フリースマートフォン・タブレット・ウェアラブル製品(Watch シリーズ/Buds シリーズ/Fit シリーズ/Ring)になります。

製品群によって診断料が異なります。下表をご参照ください。

製品群	診断料(税別、送料込)
スマートフォン、タブレット、Watch シリーズ	6,000 円
Buds シリーズ、Fit シリーズ、Ring	3,500 円

- ・保証規定が適用され無料修理となった場合は、診断料は発生いたしません。
- ・有料修理対応でお承りする場合は、上記の診断料は修理費用に含めてご請求させていただきます。  
診断料と修理作業費を別々(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)。
- ・保証期間外製品の修理受付において、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。
  - 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。

なお、保証期間内製品の修理受付においては上記 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（追加修理箇所の診断料はかかりません）
- ・製品ごとのロック解除／初期化修理の費用に関しては、カスタマーサポートセンター(0120-363-905)へお問合せください。

### ■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。
- ・修理返却後、今後のサービス向上のためメールやショートメッセージ等で簡単なアンケートをお送りする場合がございます。

### 【ご記入ください】 ■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"/> 修理のご依頼に関する同意書
	<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チェックいただき、担当者へお渡しください ※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、確認のためご連絡させていただ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、修理のご依頼に関する同意書の同梱は不要です。

### 【ご記入ください】 ■同意署名欄 ※オンライン(Web サイト)による申込の場合は、署名不要です。

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: \_\_\_\_\_

#### <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。