

お客様各位

ご不便をおかけしており誠に申し訳ございません。  
修理をご依頼頂く前に製品に同梱の保証書及び、  
以下の内容をご確認いただきますようお願い申し上げます。  
尚、修理ご依頼時には、製品と共に<03.修理依頼書兼同意書>を同梱頂き、  
ご発送下さいますようお願い致します。

サムスン電子ジャパン株式会社

-----<01. 修理種別につきまして>-----

■保証内修理

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をご確認下さいませ。

修理価格
無料

- ※製品の部品ごとに保証期間が設けられております。
- ※保証の適用には製品ご購入日がわかる書面が必要でございます。  
ご購入日記載がある保証書か、ご購入元から発行されたレシートや領収書など購入証明にあたる書面のいずれかを同梱下さいますようお願い致します。
- ※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、予めご了承下さいませ。
- ※保証期間内であっても保証規定対象外の場合は、保証外修理（有料）となります。  
有料対応となる場合は、弊社受付窓口よりご連絡させていただきます。
- ※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。
- ※同封の送り状にて、送付をお願い致します。

■保証外修理

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。  
製品の到着後、製品の診断を行ったうえで、修理代金を修理会社より見積書を発行し、  
弊社受付窓口よりご連絡させていただきます。  
当該見積書の受領後、見積書内容をお客様に同意していただいた場合のみ修理を行います。  
見積書への同意が得られない場合は、修理会社は修理を行わず製品をご返却致します。

- ※保証規定の対象外になる場合
  - ・保証期間終了後
  - ・保証期間内であっても弊社修理拠点にて現物確認後、お客様過失が認められた場合
  - ・その他弊社保証規定の範囲外となる場合（詳細は製品付属の保証書をご確認下さいませ。）

- ※お見積り後修理キャンセルとなった場合は、診断料が発生致します。
- ※保証期間経過後は、保証書を同梱いただきますようお願い致します。
- ※修理金額のお支払いにつきましては、次項をご確認下さいませ。
- ※同封の送り状にて、送付をお願い致します。

■診断料につきまして

【診断料】5,200円（税別、送料込）

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ありません。  
また、保証期間内で有料対応に切り替わる場合は、修理作業実施前に  
見積書を基に見積金額や内容などにつきましてご連絡させていただきますが、  
この時見積書にご同意いただかず、修理キャンセルに至った場合でも診断料が発生いたします。  
こちら併せてご承知おきのほどお願い致します。

## ■修理キャンセルにつきまして

有料にて修理をお承りする場合は、修理開始前に見積書を基に見積金額や内容等ご連絡させていただきますが、見積書の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は先述の診断料 5,200 円（税別）が発生いたします。誠に恐れ入りますが予めご承知おきのほどお願い致します。

修理ご依頼後に 14 日経過しても、修理品を送付頂けない場合は、修理キャンセルになることがあります。また、同様に修理見積へのご連絡やご了承を頂けない場合は、修理品受領後 14 日経過時に未修理返却させていただきます

また保証期間内であっても修理拠点にて診断の結果、弊社保証規定の適用が出来ない場合は、有料での修理対応となります。保証期間内で有料対応に切り替わる場合は、修理作業実施前に見積書を基に見積金額や内容などにつきましてご連絡させていただきますが、この時見積書にご同意いただけず、修理キャンセルに至った場合でも診断料が発生いたします。こちらも併せてご承知おきのほどお願い致します。

## ■お支払い方法

代金支払い方法は修理品返却時に【代金引換】となります。  
佐川急便代金引換便にて、修理完了品発送致します。受取時にお支払いをお願い致します。

- ※お支払い頂く金額は修理代金+代金引換手数料となります。
- ※代金引換手数料（324円～）はお客様ご負担でお願い致します。
- ※尚、修理完了品お受け取り時に修理代金をお支払頂けない場合、3ヶ月間については弊社にて修理完了品の一次保管を致しますが、3ヶ月間経過してもお支払いが確認できずご連絡がつかない場合には製品廃棄させて頂き、送料及び代金引き換え手数料を請求させていただきます。

## ■その他注意点

- ※修理でお預かりした機器は、機器内に保存されているデータが初期化されます。修理にお出しいただく前に、機器の操作が可能な状態でごございましたら、事前のデータバックアップをお願い致します。
- ※ディスプレイの保護シートや、本体に貼り付けられたシールなど、修理工程で取り外した場合は復旧出来ない場合がございます。予めご了承下さいませ。
- ※修理期間中の代替機のご用意などはございません。修理期間中はご不便をおかけいたしますがご理解のほどお願いいたします。
- ※点検・修理完了後、機器の不具合やご申告症状の再現が無く、異常が見られない場合はそのまま返却させていただきます。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ございます。
- 同封の修理依頼書兼同意書にて、連絡有無のご希望欄がございますので、ご記入をお願い致します。尚、同欄未記入時は連絡不要ということでお取り扱いさせていただきます。
- ※修理完了品に関して、修理箇所の保証期間は修理完了品の出荷日から起算して3ヶ月となります。
- 尚、修理箇所以外については、製品購入時の保証期間を適用させていただきます。
- ※弊社では返品や返金などのご要望はお承り致しかねます。予めご理解のほどお願い致します。

### 【お問い合わせ先】

Galaxy カスタマーサポートセンター

電話 : 0120-363-905 (受付時間 9:00~20:00 ※年中無休)

Web : <https://www.galaxymobile.jp/support/>

-----<02. 発送方法につきまして>-----

■お客様から弊社修理拠点へお送りいただく際

送料は弊社負担でお承りいたします。弊社よりお送りする同梱箱に同封されております、佐川急便の送付伝票をご利用下さいませ。送付伝票には予め下記の返送先が記載されております。

宛先住所	135-0062 東京都江東区東雲 1-7-12 KDX 豊洲グランスクエア 4F 三菱電機株式会社 Galaxy 修理センター 宛
電話番号	0120-363-905

修理にお出しいただく際は、以下のものを入れいただき、同封の返送伝票にてお送り下さいませ。

- ・製品本体
- ・充電ドック
- ・製品ご購入時の製品梱包箱
- ・保証書または購入証明
- ・修理依頼書兼同意書

尚、同封の送付伝票以外でお送りいただいた場合は、弊社で送料を負担出来ない場合もございますので、予めご承知おき下さいませ。

■弊社修理拠点からお客様へご返却する際

修理完了後の製品を梱包し、修理拠点での対応結果について書面を同封してご返却致します。

ご返却時の送料は、無料修理の場合は弊社で負担致しますが、有料修理の場合はご返却分の送料のみお客様にご負担いただきます。修理品お届け時に修理費用、代引手数料と併せて配達員(佐川急便)にお支払いいただきますので、ご承知おきのほどお願い致します。

-----<03. 修理依頼書兼同意書>-----

下記①～③に記入及び署名の上、修理品に同梱してご送付いただきますようお願い致します。

## 【① 修理品情報記入欄】

商品名	<input type="checkbox"/> Gear S3 シリーズ <input type="checkbox"/> Galaxy Watch <input type="checkbox"/> Galaxy Watch Active <input type="checkbox"/> Galaxy Watch Active2 <input type="checkbox"/> Galaxy Watch3 <input type="checkbox"/> Galaxy Watch3(Thom Browne)	色	
		製造番号	-----
購入日	年 月 日	購入店舗名	
症状	具体的な症状をご記入下さいませ。 発生頻度 (□常に/□[ ]回/日/□起動直後 )		
修理ご要望	・症状未再現時の連絡 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要 (ご連絡なしでのご返却となります) ・その他 ( ) ※本項目未記載の場合は、修理完了後ご連絡は行わずご返却させていただきます。(有償見積り金額の場合を除く)		
同梱品	<input type="checkbox"/> 保証書原本もしくは購入証明にあたる書面/□修理依頼書兼同意書 <input type="checkbox"/> 本体/□充電ドック/□箱/ <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※本項目記載のものは全て修理用梱包箱にご同梱いただき、チェックをお願い致します。(「その他」を除く)		

## 【② お客様情報記入欄】

ご住所 (製品返却先)	〒 -		
	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
フリガナ		電話番号※	
お名前		携帯電話※	

※修理の際に弊社からご連絡が必要な場合がございますので、必ずご記入下さいませ。

**<同意事項> ※必ずご署名下さいませ**

- (1) 修理時に本体データはすべて初期化して返却されることに同意します。  
(※データのバックアップは修理ご依頼前に、お客様ご自身で実施願います。)
- (2) 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ることに同意します。
- (3) Page. 1. 2<01. 修理種別につきまして>及び、Page. 3<02. 発送方法につきまして>に記載事項の内容を確認し同意します。
- (4) 製品本体に施されている装飾や、貼り付けられているシールや保護フィルムは、修理作業にとともに、剥離・除去させていただくことがあります。剥離・除去した装飾品は、復元できません。また、SIMカード、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。万が一紛失しても、弊社では一切の責任を負いません。

## 【③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、上記<同意事項>すべてに同意し下記の通り署名します。

ご記入日： \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日      ご署名： \_\_\_\_\_

**<個人情報の取り扱いについて>**

個人情報につきましては「個人情報保護法第 23 条 2 項」に基づき、サムスン電子ジャパンが責任を持って、機密として厳重管理の上、保管させていただきます。