

お問合せシート

修理のお問い合わせをされる前に、次の内容を確認してご記入ください。

- 機種名 SR-03M SR-04M SR-05M SR-06M SR-S02BJ SR-S03BJ
SR-S04BJ SR-S05BJ SR-S06BJ SR-S07BJ

- IMEI(SR-03M/SR-06M/SR-S02BJ/SR-S03BJ/SR-S04BJ/SR-S05BJ/SR-S06BJ/SR-S07BJ)、または製造番号(SR-04M/SR-05M)

15桁の番号:

※IMEIまたは製造番号の確認方法

- ・ディスプレイで確認する:[設定]→[端末情報]とタップ後、[IMEI]欄または[製造番号]欄を確認
- ・本体貼付ラベルで確認する:左耳のカバーを取り外して、ラベルのバーコード下の番号を確認

●お名前 _____

●ご住所 〒 _____

●電話番号 _____

●メールアドレス _____

※お名前・ご住所・電話番号は、ロボホンの引取り/返却先になります。

※ご記入いただいた個人情報は、修理に伴う連絡およびロボホンの引取り/返却にのみ使用します。

- ウェブサイトの取扱説明書の「故障かな?と思ったら」を確認しましたか? はい いいえ
解決できなかったNo.をご記入ください。 [_____]

- 衝撃を与えたり、落としたり、濡らしたりしましたか? はい いいえ

- 不具合の内容をご記入ください。

外観破損 [_____]

不調 [_____]

●発生日時 _____年____月____日____時頃

●どのようなときに発生しますか?

毎回 ときどき [_____]

特定の動作時 例:カメラを使っているとき

[_____]

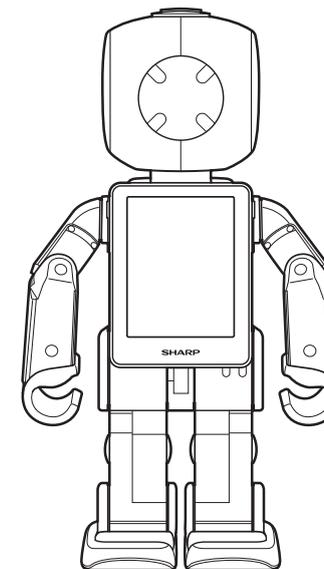
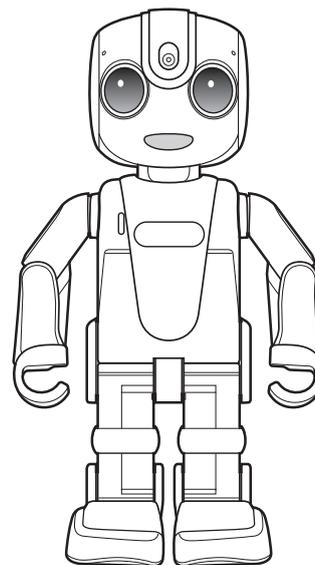
その他 ※一緒に使っていた機器などがあればご記入ください。

[_____]

必ず全項目をご確認いただき、ご署名ください。ご署名が無い場合は、修理受付されないことがあります。

- 故障修理に伴い、商品に保存されているデータ(写真や動画等)は消去され、設定情報は初期化されます。データは、お客様ご自身でバックアップをお願いいたします。データおよび設定情報の変化、消失によって生じた損害につきましては、一切の責任を負いかねます。
- 液晶保護フィルム、カメラレンズ保護フィルム、シール、デコレーション等については、修理の際に破棄させていただくことがあります。
- 修理で交換した部品は、シャープで回収し、リサイクル処理させていただきます。

- 不具合のある場所を○で囲んでください。



- 以下のものを必ずお渡してください。不足がないかチェックをつけて確認してください。

お問合せシート(本シート)

保証書*

納品書・レシート等ご購入日を確認できるもの*

本体(SR-03M/SR-06M/SR-S02BJ/SR-S03BJ/SR-S04BJ/SR-S05BJ/SR-S06BJ/SR-S07BJの場合は、nanoSIMカードは取り外して、お手元に保管してください)

※保証内容を確認します。修理後、返却します。

- ・付属品(卓上ホルダー、ACアダプター等)の不具合については、シャープロボホンサポートセンターへお問い合わせください。

記入できましたら、次のいずれかから修理をお申し込みください。

- ウェブサイトからのお申し込み

<https://robohon.com/mypage/repair/>

- 電話でのお問い合わせ・お申し込み

シャープロボホンサポートセンター

電話番号 050-5577-7649

受付時間 10:00~17:00(年末年始を除く)

- お客様からロボホンを引き取った日から6ヵ月以上経過しても、修理品をお引取りいただけない場合は、修理品を処分させていただきます。なお、修理の申込時に、または本シートにて提供いただいた電話番号・メールアドレス・ご住所に、連絡が取れない場合も同様とさせていただきます。

その他、詳細は裏面の「ロボホン修理サポート規約」をご確認いただき、了承のうえご署名ください。

ご署名 _____



ロボホン修理サポート規約

シャープ株式会社(以下「当社」といいます)は、当社製ロボット型携帯端末(以下「ロボホン」といいます)の修理サポートの申込みに関し、次のとおり規約を定めます(以下「本規約」といいます)。お客様が修理サポートにつき申込み及び利用するには、本規約を遵守していただくものとします。

第1条 (修理サポートの内容)

修理サポートとは、当社が提供する有償の修理サービスであり、当社が指定する運送会社が、お客様の指定する場所(日本国内限定)までロボホンを引き取りに伺い、修理完了後、ご返送するサービスをいいます。なお、サービスは日本語のみの対応となります。

第2条 (対象となるお客様)

- 修理サポートの対象となるお客様は、ロボホンを購入されたお客様とします。ただし、以下のいずれかに該当する場合は、当社は修理サポートをお請けできません。
- (1) 日本国外に居住のお客様
 - (2) 連絡に使用する電話番号及びメールアドレスをお持ちでないお客様
 - (3) 引き取り日時(第6条(引き取り日時の決定等)1項に定義しています)にロボホンの引き取りができないお客様
 - (4) 「お問合せシート」等当社が指定する書面に必要事項を記入・署名のうえ返送していただけないお客様、及び修理にあたり必要な機器、情報、環境をご提供いただけないお客様
 - (5) 本規約にご同意いただけないお客様

第3条 (修理サポートの対象物)

1. 修理サポートの対象物は、ロボホン本体(電池・サーボを含みます)のみとなり、その付属品(充電器、充電台等)やアクセサリは対象に含まれません。
2. 修理サポートは、ロボホンのハードウェア部分の故障を対象とし、ハードウェアに起因しない不具合(例:お客様が導入されたソフトウェアに起因する不具合、ウィルス感染による不具合等)及び故障ではない場合(ロボホンの機能に影響しない汚れ、キズ等)は、対象外となります。

第4条 (申込みについて)

1. 修理サポートの申込みでは、1回につきロボホン1体の修理を受け付けます。2体以上の修理を申し込みされる場合は、1体毎にお申し込みください。
2. 廃棄目的または再販目的での修理サポートの申込みは、お断りします。
3. ウェブサイトからの申込みは、以下の窓口となります。
<https://robohon.com/mypage/repair/>
4. 電話でのお問合せ・申込みは、以下の窓口となります。
シャープロボホンサポートセンター
電話番号 050-5577-7649
受付時間 10:00～17:00(年末年始を除く)

第5条 (契約の成立)

お客様と当社との間の契約は、次条により、引き取りの日時を決定した時点で、本規約の内容に従って成立するものとします。

第6条 (引き取り日時の決定等)

1. お客様がウェブサイトで引き取りの日時を指定された場合は原則として指定された日時に、お電話で修理サポートを申し込まれた場合はお電話で決定した日時(以下、併せて「引き取り日時」といいます)に、当社指定の運送会社が、お客様が指定された場所を訪問するものとなります。
2. 引き取り日時は、修理サポートの申込日翌日以降(離島の場合は、当社指定の運送会社が訪問可能な日以降)となり、必ずしもご希望に添えない場合があります。
3. 引き取り日時以後、当社営業日で10日を経過しても、お客様と連絡が取れない場合またはお客様からロボホンを引き取れない場合、申し込みのキャンセルがあったものとします。
4. 引き取りの日時については、天候、交通事情等の理由により、ご希望された時間に遅れる場合があります。また諸般の事情により、引き取りの日時を変更させていただく場合があります。
5. 離島の場合は、船便等のスケジュールにより、引き取りの日時が変動することがあります。

第7条 (修理サポートの料金)

1. 修理サポートの料金体系
修理サポートのご利用料金は、以下の料金の合計です。
 - (1) 運送料
お客様の自宅または指定する場所への、ロボホンの引き取り及びお届けに関する運送料(梱包材料費を含む)です。引き取り日時決定後に、修理サポートをキャンセルされる際も、本条第3項の定めに従い運送料をご負担いただく場合があります。
 - (2) 診断料
ロボホンについて、次号に規定する修理サービス料を見積もるための診断料金です。修理を実施した場合は、診断料は修理サービス料に含まれます。診断着手後に修理サービス料をキャンセルされる際も、診断料をご負担いただけます。また、診断の結果、ロボホンに異常がない場合も、診断料をご負担いただけます。
 - (3) 修理サービス料
技術料+部品代の合計です。修理サービス料は、実際の作業工数等により変動いたします。担当者より見積りをご提示し、お客様のご承諾をいただいたうえで作業を継続します。
2. 再修理の場合
ロボホンの同一の箇所に同一の原因に起因する故障が発生した場合には再修理扱いとし、当社が当初の修理後にロボホンを発送した日から3ヵ月以内にお客様からのお申し出があった場合に限り、当社の負担にて、再修理します。なお、再修理扱いになるか否かは、当社にて判断させていただきます。
3. キャンセルの場合
 - (1) 当社指定の運送会社引き取りに向うまでに、シャープロボホンサポートセンターにキャンセルを申し出られた場合は、料金はかかりません。
 - (2) 引き取りの際のキャンセルや、お客様ご不在により引き取りができない場合にはキャンセル扱いとし、運送料を負担していただきます。
 - (3) 引き取り後、修理サービス料を見積もるための診断に着手する前のキャンセルの場合、運送料を負担していただきます。
 - (4) 修理サービス料を見積もるための診断着手後のキャンセルの場合、運送料及び診断料が必要となりますので、ご了承ください。
 - (5) 当社より修理サービス料の見積りをご提示し、お客様からご承諾をいただいた後は、キャンセルはお受けできません。
4. お支払い
修理サポートの料金及びキャンセル時の費用は、当社が指定する日までに、当社が指定する支払方法で支払うものとします。

第8条 (無償修理サービスとの関係)

1. ロボホン購入時に商品に同梱されていたロボホン保証書(以下「保証書」)の要件に該当する場合は、当社は保証書に記載の条件に従い無償で修理を行います。
2. 販売店が独自に定める延長保証(保険)は、修理サポートには適用されません。販売店が独自に定める延長保証(保険)に加入されているお客様は、その販売店に修理依頼されることをお勧めします。

第9条 (代替機器類に対するご注意)

ロボホンの修理期間中、代替機器類の提供は行いません。

第10条 (修理サポートご利用にあたってのご注意)

1. ロボホンの引き取りに際し、運送会社に引渡す前に、外観のキズの有無について確認をお願いいたします。
2. お客様は、故障が生じたロボホンのみを弊社に引き渡すものとし、ロボホンの付属品、及びお客様がロボホンに取り付けた装飾品は引き渡さないものとします。これらを引き渡した場合、当社は廃棄することがあります。
3. お客様は、「お問合せシート」に必要事項を記入し、署名のうえ、ロボホンの引き取りに向った運送会社にお渡しいたください。
4. 修理サービスの提供により、交換しまたは取り外した故障部品はお返ししません。お客様は、その部品の所有権を放棄するものとし、当社が回収します。回収した部品は、再生部品として再生処理を行う場合があります。
5. 環境保護及び継続した修理サポートの提供等のため、修理サポートの際に再生補修部品または代替補修部品を使用する場合があります。なお、ご利用料金は前項の回収を勘案して算出しています。
6. 落下・冠水などによる著しい故障については、修理できない場合があります。
7. 当社は、ロボホンの状態等により、当社の判断により、修理に代えて製品交換で対応する場合があります。
8. ロボホン及び記録媒体に保存されている撮影映像・録音・住所録などのデータについても、当社は一切責任を負うことができません。修理に先立ち、お客様の責任及び費用にて必要なデータをバックアップした後、ロボホン内のデータはすべて消去されます。
9. 修理完了したロボホンは、メーカー出荷状態(ロボホンのOSのバージョンは修理完了時点における最新バージョン)でお客様に返却されます。このため、お客様は、お客様の責任と費用負担において、修理完了後返却されたロボホンの初期設定及びソフトウェアの再ダウンロード・再インストール等を行って下さい。
10. 補修部品の保有期間は当社にて定めております。補修部品の保有期間が経過しているロボホンについては、修理サポートの提供をお断りすることがございます。

第11条 (修理サポート契約の解除)

当社は、お客様が下記事由に該当すると当社が判断する場合、お客様との修理サポート契約を解除することができます。この場合、お客様には、当社が行った行為に対する費用(診断料、修理サービス料、運送料など)を負担していただきます。

- (1) お客様が第2条(対象となるお客様)各号に該当する場合
- (2) お客様と連絡が取れなくなった場合
- (3) お客様が当社から返送したロボホンを受け取らない場合
- (4) お客様が修理サポートの料金を支払わない場合
- (5) その他お客様が本規約に違反した場合、及び、当社による修理サポートの提供に支障を及ぼすおそれがある場合

第12条 (ご連絡が取れなくなった場合等のロボホンの所有権放棄)

1. 当社より修理完了の連絡後、お客様からのキャンセルの連絡後、または当社からの解除の連絡後、3ヵ月以内にお客様がロボホンの受け取りや代金等のお支払いをされない場合、ロボホンの所有権を放棄するものとして処分いたします。
2. 何らかの事情により修理サポート申込時に提供いただいた電話番号またはメールアドレスに連絡が取れず(メールの返信がない場合を含みます)、お客様からロボホンを引き取った日から6ヵ月経過した場合にも同様に処分いたします。

第13条 (当社からお客様への連絡)

1. 修理サポートに関するお客様への連絡は、修理サポート申込時に、または「お問合せシート」にて提供いただいた電話番号、メールアドレス、住所のいずれかへご連絡とさせていただきます。
2. 前項の連絡は、それがお客様に到達したか否かにかかわらず、当社が発信した時点をもってお客様に到達したものとみなします。

第14条 (お客様情報の取扱い)

修理サポートにおいてご提供いただいたお客様の個人情報は、修理、修理に伴う連絡、及びロボホンの引き取りまたは返却等修理サポートの提供のためにのみ使用し、厳重な管理を行います。当社は、それらの利用目的に必要な範囲で、個人情報の適切な取扱いに関する契約を締結する外部事業者に対し、お客様の個人情報の取扱いを委託することがあります。その他、個人情報の取扱いの詳細は、ロボホンポータルサイト上で掲載する当社規定の「ロボホンお客様情報の取扱いについて」をご確認ください。
「ロボホンお客様情報の取扱いについて」は下記のURLよりご確認ください。
<https://robohon.com/terms/customer.php>

第15条 (権利の譲渡制限等)

お客様が修理サポートの申し込みによって得た権利は、第三者に譲渡し、または、第三者に利用させることができません。

第16条 (免責)

1. 付属品及び装飾品がロボホンとともに引き渡された場合、付属品及び装飾品の破損、滅失、廃棄等に関し、当社は責任を負いません。
2. 当社が実施した修理に起因したロボホン内のデータ破損・消失につき、当社は責任を負いません。
3. 当社は、当社による修理サポート契約の解除によりお客様が被った損害につき、賠償する責任を負わないものとします。
4. ロボホンが故障により使用できなかったことによる損害及び修理期間中お客様がロボホンを使用できなかったことによる損害については補償いたしません。
5. 修理サポートの提供において、修理サポートの対象でない機器との接続の不具合による損害や、その他、当社の責に帰すべき事由によらずに発生した損害については、当社は賠償の義務を負わないものとします。
6. ロボホン内のデータの紛失などが運送中に生じることも考えられますが、当社は一切の責任を負いません。
7. 前各項にかかわらず、当社に帰責事由がある場合において、お客様が本サービスの利用等により損害を被った場合は、当社はお客様が本サービスの利用等により被った社会通念上、債務不履行または不法行為から通常発生するものと考えられる損害(いわゆる通常損害)に限定して賠償する責任を負い、賠償額はお客様に修理サポートの料金としてお支払いいただくべき金額を上限とします。ただし、当社に故意または重大な過失がある場合は、法の定めに従って賠償する責任を負います。
8. 本規約に基づく当社の責任は、日本国法令を遵守し、本サービスをお客様に提供する範囲に限定されるものとします。

第17条 (反社会的勢力の排除)

当社は、反社会的勢力(暴力団、暴力団構成員、暴力団関係者等)またはその関係者の方に対しては修理サポートの申込みをお断りしています。お客様が反社会的勢力またはその関係者であることが判明した場合、当社は、お客様との契約を解除し、お客様のサービス利用資格を停止します。

第18条 (規約の改定)

1. 当社は、以下のいずれかに該当する場合、本規約を変更することがあります。
 - (1) お客様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、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
2. 本規約が変更された後のサービスに係る料金その他の提供条件は、変更後の本規約によります。
3. 本規約を変更するときは、当社は、その変更により影響を受けることとなるお客様に対し、事前にその内容について通知し、ロボホンポータルサイト上で公表するものとします。

第19条 (合意管轄)

当社とお客様との間で修理サポートに関して争いが生じた場合、被告の所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所は第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

【2019年2月18日改訂】