

HIKVISION JAPAN 製品修理規約

2025年6月制定

HIKVISION JAPAN 株式会社

一 はじめに

- 本規約は、HIKVISION JAPAN 株式会社（以下「当社」といいます）が提供する各種の修理サービス（以下「本サービス」といいます）に適用される基本的な条件を定めるものです。
- 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。

二 保証サービスの対象と範囲、期間

- 当社は、日本で販売している当社または当社関連会社ブランドの CCTV チャネル製品（ネットワークカメラ、アナログカメラ、レコーダー、スイッチングハブなど）および当社が別途指定する製品の、本体および当該製品の同梱付属品（消耗品、ソフトウェアその他当社が機器にあたらなとみなすものを除く）（以下「HIKVISION 製品」といいます）について、当社において適用対象と判断した場合に、お客様に対して本サービスを提供いたします。弊社製造のネットワークカメラ、ネットワークディスクレコーダー、周辺機器詳細は、保証機器対象リストにてご確認ください。

2. お客様が HIKVISION 製品の販売店その他の第三者（以下「販売店等」といいます）の提供する独自の保証、保険、その他サービス（以下「販売店等独自サービス」といいます）に加入されている場合、HIKVISION 製品に対する販売店等独自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および当該販売店等独自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。なお、当社が提供する保守契約その他各種サービスに加入されていて当該サービスのご利用を希望される場合、当該サービス適用の可否、当該サービスに基づく修理等のサービス条件・内容等については、当該サービスの契約約款その他当社の定める提供条件が適用されますので併せてご確認ください。
3. 保証サービスの対象となる製品（以下「保証対象製品」）は、正規販売代理店又は当社 EC サイトの公式ショップから新品で購入した製品のみとし、オークション品、中古製品や転売製品等は対象外となります。証明として、修理サービスをお申込みの際に購入元のインボイス、または領収書の提示が必要な場合があります。
4. 保証期間の計算は、お客様がご提示のシリアル番号に従って製品が当社から出荷された日から開始されます。

三 契約の成立

1. 本規約に基づく本サービスに関する契約は、お客様が修理をご希望になる
HIKVISION 製品（以下「修理依頼品」といいます）について、取扱説明書、
当社修理受付窓口、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込みになり、当社において必要事項およ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、
当社の判断でご依頼をお断りする場合がございます。

四 修理の目的

1. 当社は HIKVISION 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、日本国内におい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、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。
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、修
理による対応が不可能、困難または合理的で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場合がございます。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。

五 修理の手続き

1. 本規約に基づき、当社がおこなう修理のお申込み・お手続きについては当社ホームページまたは当社コールセンターにご確認ください。
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 HDD、SD カード、その他データを含めた一切のもの（以下「付加物」とします）を修理依頼品から取り外すことを推奨します。修理依頼品に付加物を取り付けられた状態で発送に際しては、当該機器に HDD、その他精密機器が内蔵されていることを十分に考慮するものとします。輸送中の振動・衝撃等による損傷を防止するため、適切な緩衝材を用いて十分な保護措置を講じたうえで梱包を行ってください。

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渡しされた場合、当社は、輸送や修理の過程で、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き責任を負いかねます。

六 無料修理

HIKVISION 製品が、HIKVISION グループ会社（以下「本社」）が発行する RMA ポリシーの適用対象となる場合その他当社が別途修理の条件を定める場合は、本規約が本社の RMA ポリシーの規定その他当社の定めに優先して適用されま

す。当社は本規約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、本規約の定めを予めよくご確認ください。これら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。

七 修理業務委託

当社は、当社の判断により、協力会社に本サービス（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。

八 料金について

1. 本サービスの料金（修理料金、その他の費用を含み、以下「サービス料金」といいます）は当社規定料金を適用します。サービス料金の概算見積金額は当社コールセンターにて確認することができますが、修理依頼品が当社修理センターにて確認され、状況・条件により実際の料金が異なる場合がございます。
2. 修理については、当社が修理依頼品を点検し修理を行うためにお客様は当社がご提示したフォームに必要となる情報をご記入ください。修理依頼品が受領されると、当社の修理技術者がシリアル番号および/またはファームウェアバージョンを元の出荷情報と照合し、保証状況を確認します。サービス料金について、保証対象となる修理依頼品に対し、当社は改めてご連絡させていただくことなく、無料で修理等に着手いたします。保証対象外の修理依頼品に対し、修理する必要がある場合は、概算見積金額をご案内いたします。なお、修理依頼品が当社修理センターにて確認され、状況・条件により実際の料金が当社の概算見積金額を超える

場合には再度正式の見積金額を別途ご連絡いたします。その後、当該金額での本サービスの提供をご希望されるか否かをお知らせください。お客様が当該金額での本サービスの提供を希望されない場合には、本サービスのご依頼をキャンセルしたものといたします。「修理不能」と判断された修理依頼品については、その旨をお客様にお伝えし、製品をお客様に返品いたします。

3. サービス料金として、修理料金の他に次の各号に定める費用が発生します。本サービスをご依頼の際に当社のコールセンターにご確認ください。

3.1 保証期間内かつ保証範囲内の場合、

3.1.1 修理料金

故障依頼品は当社が無料で修理します。

3.1.2 送料

宅配修理のため故障依頼品を当社に輸送する際の送料（保険料、支払手数料など含む）はお客様にご負担いただきますが、修理が完了され、お客様への返送時の送料は当社が負担します。

3.1.3 その他当社が定め別途ご案内する費用

3.2 保証期間内ですが、保証範囲外の場合、または保証期間外の場合、

3.2.1 修理料金

故障依頼品の修理費用はお客様にご負担いただきます。

3.2.2 送料

宅配修理のため故障依頼品を当社に輸送する際の送料（保険料、支払手数料など含む）と修理が完了され、お客様への返送時の送料はお客様にご負担い

たきます。

3.2.3 その他当社が定め別途ご案内する費用。

3.3 修理等を行わなかった場合にも、サービス料金として、次の各号に定める費用が発生します。予めご了承ください。

3.3.1 見積診断料

お客様のご依頼によりサービス料金の見積を行った後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合、見積診断料をご負担いただきます。

3.3.2 送料

宅配修理のため修理依頼品を当社へ発送した後、お客様のご都合で本サービスのご依頼をキャンセルされる場合、保証期間内かつ保証範囲内であれば、故障依頼品を当社に輸送する際の送料（保険料、支払手数料など含む）はお客様にご負担いただきますが、お客様への返送時の送料は当社が負担します。保証期間内ですが、保証範囲外、または保証期間外であれば、故障依頼品を当社に輸送する際の送料（保険料、支払手数料など含む）と修理が完了され、お客様への返送時の送料はお客様にご負担いただきます。

3.3.4 その他当社が定め別途ご案内する費用

4. 見積書の作成・発行には、別途料金が発生します。
5. 欠陥製品が保証期間外である場合、それに起因するすべての費用およびコスト（欠陥製品の修理または交換のコストを含む）は、お客様が負担するものとします。
6. 出張修理を行う場合の出張に要する費用は別途請求させていただきます。

7. 本サービスにおいては、お客様から当社への着払いでの発送は一切認められておりません。

九 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などの提供は本サービスには含まれず、当社はお客様に対して、これらの機器の提供の義務を負いません。

十 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、当社の判断により修理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. 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をリサイクルや分析などのために、当社の判断で回収させていただく場合があります。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おこないますので、あらかじめご了承ください。

十一 部品保有期間

当社では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）の保有期間を製品毎に定めています。この補修用性能部品の保有期間を、修理依頼品の本サービスの提供可能な期間とさせていただきます。

十二 修理保証について

1. 当社がおこなった修理において、修理完了日（当社所定の処理が完了し、修理依頼品をお客様に引渡せる状態になった日）から6ヶ月以内に、当該修理依頼品の修理がおこなわれた箇所が再故障し、これを原因として再修理を要すると当社が判断したものについては、再故障した日から1週間以内に当社に再修理のご依頼をいただいた場合に限り、当社にて再修理等をおこないます。なお、かかる再修理においては、以下の料金に限り無料とし、有料となる料金が発生する場合は、「八 料金について」の定めを準用するものとします。

(1) 当社所定のサービス料金

(2) 当社所定の出張料金（ただし、当該再修理のため出張が必要であると当社が判断する場合に限るものとします。）

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た場合、交換品と修理依頼品の保証期間および保証サービスは一致するものとします。

3. 次の各号のいずれかに該当する場合は保証適用対象外とします。

(1) 製品本体に貼り付けているシリアル番号ラベルが改ざん、変更、剥離されている場合、シリアル番号が存在しない場合、もしくはラベルに表示する製品型番またはシリアル番号が実際の製品と一致しない場合。

(2) 当社が定める保証期間を経過している場合。

(3) 取扱説明書に記載された使用方法、保守、保管条件、または取扱説明書に示された作業環境に従わなかったことに起因する故障または損害の場合。

(4) 当社の認可を受けていない組織による設置、修理、改造または分解に起因する故障または損害。

- (5) お買い上げ後の移設、輸送、落下などにより、故障または損傷した場合
 - (6) 火災、地震、風水害、落雷、その他の天災地変、公害、塩害、ガス害(硫化ガスなど)、異常電圧などにより、故障または損傷した場合
4. 保証適用対象外の製品の修理について、当社が修理サービスの提供を承諾する場合、修理が可能とし、また修理等は有料となります。

十三 修理品の保管

1. お客様からお預かりした修理依頼品の修理が完了した場合、修理依頼品を未修理で返却する場合、その他お客様に修理依頼品または交換品をお渡し可能な日程をお知らせしている場合に、お知らせした日から起算して1か月間（以下「保管期間」とします）を経過した時点で、お客様に修理依頼品（次項に基づき交換品の所有権をお客様が有する場合は、修理依頼品ではなく交換品を指す）（以下「返却品」とします）をお受け取りいただけていない場合、お客様は、修理料金に加えて、お客様の修理依頼品および交換品の保管に要した費用（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限られない）ならびに、返却品の処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い、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ときには、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渡せる状態になった時点

で、交換がなされたとみなします。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）。

十四 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あて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。

十五 データの取扱い

1. 当社は、修理依頼品がハードディスク、メモリなどの記録装置・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、記録媒体等に記録されたデータ（お客様の録音・録画、各種の設定内容、以下「記録データ」といいます）を必要に応じて修理の過程で閲覧・実行・一時的複製をする場合がありますが、修理の目的以外に使用いたしません。

2. 当社は、修理依頼品の製造番号および各種の設定内容・ログ等（以下、これらを総称して「機器ログ等」といいます）を複製・保存し、HIKVISION グループ会社に提供する場合がありますが、HIKVISION グループ会社の製品の改善や開発等の目的以外に使用いたしません。
3. 前二項に定める場合を除き、本サービスの提供の過程で、当社は、記録データおよび機器ログ等についての複製・バックアップその他記録・保存や復元作業等は一切行いませんので、ご了承願います。
4. 修理のために必要と当社が判断する場合、修理依頼品の記録媒体等の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等をおこなわせていただきます。その際、記録データは失われます。また、当社は、自己が所有する修理依頼品を任意に処分し、または「十三 修理品の保管」第 1 項に基づき返却品を処分することになった場合、一切の記録データを複製・バックアップその他記録・保存する義務を負うことなく、記録データを削除・不可視とすることを目的とした当社所定の作業を行うことができるものとします。
5. 修理等の作業にあたっては細心の注意を払いますが、前項以外の場合であっても、作業の過程で記録データの破損・消失等が生じる場合があります。当社は、記録データの破損・消失等についての責任は負いかねますので、ご了承願います。
6. お客様におかれましては、本条第 3 項、第 4 項および第 5 項の事情に鑑み、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。お客様は、保証サービスの申請に先立ち、当該

機器に保存されたすべてのデータを自己の責任においてバックアップし、または消去を推奨します。お客様は、当社が提供するサービスに起因または関連して生じた一切の費用、損失、損害、責任、ならびにデータ、プログラム、または機器の使用に関する復旧もしくは損失等について、当社が何ら責任を負わないことを十分に理解し、これに同意するものとします。さらにお客様は、当該製品内に、個人情報保護法その他の適用法令に違反する違法なファイルまたはデータが含まれていないことを表明し、保証するものとします。

十六 個人情報取扱い

当社は、修理の過程で、当社にご提供いただいた氏名・住所等のお客様の情報およびお客様がサポートおよ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、14才までのお客様は、保護者の方（親権者）から同意を得たうえで、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、あらかじ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修理依頼品の修理および修理料金の決済
- ②製品保証、修理などに関するユーザーサポートのご提供
- ③商品の開発およびサービス・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てかかる脅威からお客様およ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うため

⑥広告・宣伝・販売促進活動のため

⑦試験および研究開発のため

※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。

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

Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd.

(<https://www.hikvision.com/en/>)、

HIKVISION JAPAN 株式会社

(<https://www.hikvisionjapan.com/>)

③利用する者の利用目的

前号（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

Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd.

(3)お客様の個人情報の保管・消去について

当社は、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、き損などを防止するため、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。なお、当社は、利用目的の達成により保管の必要がなくなったと判断した場合、お客様の個人情報を速やかに消去いたします。当社は、修理完了後1年を経過した時点で、お客様の個人情報（氏名・連絡先・修理記録等）を速やかに消去します。ただし、法令で更に長い保存期間が定められている場合はこの限りではありません。

(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)お問い合わせおよびその他のご連絡

お客様の個人情報について、照会、修正または消去をお客様が希望される場合には、修理をお申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。

十七 損害賠償

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

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。

十八 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、暴力団密接関係者およ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う集団または個人）であることが判明した場合には、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。

十九 不当要求行為およびカスタマーハラスメントへの対応

当社は、お客様から当社（当社の従業員、委託先及び委託先の従業員を含みます）に対して、社会通念上相当な範囲を超える行為（以下に定める行為を含みますがこれらに限りません）があったと判断した場合、何らの補償義務を負うことなく、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。更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をするものとします。

(1)保証の範囲を超えた（当社の瑕疵・過失が認められない場合も含む）無償修理、商品交換、金銭補償の要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求

(2)当社が提供する商品やサービスの内容とは関係のないものに関する修理・商品交換・金銭補償などの要求

合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求

(3)暴力的な行為

(4)脅迫的・威圧的な言動や暴言、SNS やマスコミへの暴露のほめかし

(5)不退去、居座り、監禁などの拘束的な行為

(6)不合理な要望やクレームの繰り返しなどの継続的な行為や言動及び長時間の拘束

(7)性的、差別的、人格を否定する言動

(8)当社及び委託先の従業員や関係者のプライバシー侵害行為

(9)SNS やインターネット上での誹謗中傷および虚偽の情報発信や拡散

(10)その他 上述に準ずる行為

二十 その他

1. お客様ご自身が貼られたシール類、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. お客様は、一部製品のサポート期間が Hikvision の供給業者の対応期間、およびお客様の本規約に対する遵守状況その他の諸事情に依存することを承諾するものとします。当社は、サポート期間が特定の期間やお客様またはエンドユーザーの要望に適合することを保証しないものとします。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 本規約の成立、効力、履行および解釈に関しては、日本国法が適用されるものとします。

二十一 規約変更

1. 当社の判断で事前の通知なく、本規約を変更させていただくことがあります。ご依頼の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、必ずその時点で適用される本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。