

令和7年12月10日

お買い上げ通信機器修理規定

以下は、NTT東日本株式会社（以下「NTT東日本」といいます。）がお客様のお買上頂いた通信機器を修理する際の修理規定となります。

なお、お客様が日本国外から修理の依頼をされる場合ならびにNTT東日本と契約する特約店または特約店経由で修理の依頼をされる場合は、本規定は適用されないものとします。

お買い上げ通信機器修理規定（以下「本規定」といいます）は予告無く変更する場合がございます。お買い上げ通信機器の修理は最新の修理規定の内容を適用することとさせていただきます。

第1条 対象機器

1.本規定に基づく修理の対象となる機器（以下「対象機器」といいます）は、お客様が日本国内において購入されたNTT東日本製通信機器とし、NTT東日本サービス管内に設置された機器とさせていただきます。

なお、NTT西日本製通信機器についても本規定に法り対応いたします。

2.NTT東日本製通信機器およびNTT西日本製通信機器以外の通信機器については、NTT東日本が修理可能と判断した場合に本規定に法り対応いたします。

3.お客様が購入された機器に対しNTT東日本と保守契約を締結している場合は、締結している保守契約内容に基づき対応いたします。

第2条 保証期間内無償修理

1. 保証期間内に、取扱説明書、対象機器添付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で対象機器が故障した場合には、お買い上げ日より1年間の無償修理をさせていただきます。

2.前項にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合は、保証期間内であっても有償修理となります。

(1)保証書のご提示がない場合

(2)保証書にお引渡し年月日・お客様名・サービス取扱所名の記入がない場合、または字句を書き替えられた場合

(3)使用上の誤り、または不当な修理や改造による故障・損傷

(4)お引渡し後の取付場所の移動、落下などによる故障・損傷

(5)火災、地震、風水害、落雷その他の天災地変などの外部に原因がある故障・損傷

(6)鳥獣害および虫の混入による故障・損傷

(7)消耗部品が損傷し取り替えを要する場合

第3条 有償修理

1.「保証書」に記載の保証期間が終了している場合、または、保証書に記載の「無償修理規定」の範囲外の作業については、有償修理をいたします。

なお、有償修理は、NTT東日本サービス管内に限り対応させていただきます。

2.有償修理料金体系

(1)持ち込み修理

技術料・部品代の合計金額に消費税を合算し請求いたします。

(2)出張修理

基本修理費・技術費・部品費の合計金額に消費税を合算し請求いたします。

出張修理の場合におけるサービス提供時間は、9：00～17：00です。

サービス提供時間外における出張については、至急を要する場合および出張修理が可能な場合に限り実施いたします。その場合には別途加算料金を請求いたします。

- ・お客様による修理のご依頼が保証期間外機器の場合であって、故障箇所を特定した場合は、その診断作業に対して基本修理費が発生するものとします。また故障箇所が、NTT東日本製品およびNTT西日本製品以外の通信機器の場合においても同様とします。
- ・修理の内容によっては機器をお預かりし、工場にて修理する場合があります。なお、対象機器お預かり後にお客様が修理のご依頼をキャンセルされた場合であっても、基本修理費が発生するものとします。
- ・コンシューマ機器をご利用の場合で、代替用機器の設置をご依頼される場合は有料にて設置いたします。なお、コンシューマ機器とは単独電話機、コードレスホン、ホームFAX、ターミナルアダプタ、ルータとします。
- ・お客様が修理をご依頼された対象機器に記憶された機器設定値、ソフトウェア、作成されたデータ、インターネット接続情報、アドレス帳、メール内容、お客様が取り込んだ写真、映像、音声、音楽、ホームページお気に入り情報、その他お客様が登録された固有のデータ（以下「データ等」といいます）につきましては、修理過程により消去される場合がありますので予めご了承ください。なお、消去されたデータ等については、NTT東日本では保証いたしません。お客様は、修理をご依頼される前に、お客様の責任においてバックアップをとっていただくものとします。
（日頃から随時バックアップまたは記録されることをお勧めいたします。）
- ・故障診断、修理を行う場合は細心の注意を払いますが、万が一、通信機器内部に登録されたデータ等が消失した場合には保証いたしかねますので、貴重なデータはバックアップをお取り頂きますようお願い申し上げます。
- ・NTT東日本は修理を行うために対象機器から取り外した故障部品をお客様へ返却しないものとします。
- ・NTT東日本における補修用性能部品の最低保有期間につきましては、対象機器に同梱されている取扱説明書記載のとおりとなります。
- ・修理対応可能期間は補修用性能部品の保有期間の終了をもって、当該対象機器の修理対応は終了となります。
- ・補修用性能部品の保有期間内においても補修用部品の入手が不可能な場合には、修理のご依頼をお受けできない場合があります。
- ・お買い上げ通信機器の処分についてはお客様自身にて処分していただくものとします。

NTT東日本は、お買い上げ通信機器の故障の有無に関わらず処分いたしません。

第4条 ご請求方法

修理料金は請求書にてご請求いたします。

第5条 修理に関する責務

- ・NTT東日本は、利益損失や逸失利益などの間接、特別、懲罰的、結果的損害に対して、いかなる責任も一切負いません。
また、本修理に基づき万一損害が発生した場合において、NTT東日本に請求できるのは、お客様が製品修理に対して支払った金額を超えない金額内に限定されます。
- ・ご依頼頂いた状態によっては故障診断、修理をお受けできない場合があります
- ・故障診断、修理時において、必要な環境や情報等の不足により作業を中止する場合があります。なお、作業完了しない場合においてもサービス料金をご請求させていただきます。

第6条 個人情報の取扱い

- 1.NTT東日本は、本規定に基づく修理に関してお客様から入手した情報のうち、当該お客様個人を識別できる情報（以下「お客様の個人情報」といいます）につき、以下の利用目的の範囲内で取り扱います。
 - (1) 修理を実施すること。
 - (2) 修理の品質の向上を目的として、電子メール、郵便、電話等によりアンケート調査を実施すること。
 - (3) お客様に有益と思われるNTT東日本の製品、サポートサービス等の情報を、電子メール、郵便、電話等によりお客様へ提供すること。
- 2.NTT東日本は、前項に定める利用目的のために必要な範囲で、お客様の個人情報を業務委託先に取り扱わせることができるものとします。
- 3.NTT東日本は、「個人情報の保護に関する法律」において特に認められている場合を除き、1項に定める以外の利用目的で取り扱い、または前項に定める以外の第三者に開示、提供することはありません。
- 4.NTT東日本は、修理をご依頼された対象機器に記憶されたデータ等を修理に必要範囲にて使用することがあります。ただし、修理の過程でそれらのデータ、ファイル等を複製、保存および第三者に開示、提供することはありません。