

LOVOT修理規約

本規約は、GROOVE X株式会社（以下「当社」といいます。）の提供する第1条に定めるサービス（以下「本サービス」といいます。）の利用条件を定めるものです。

第1条 適用範囲

1. 本規約は、下記のサービスについて適用されます。

（1）修理

LOVOT本体、ネスト、およびその他当社所定のデバイスが対象です。服等のアクセサリは対象外です。

（2）LOVOTドック、サーボモーター交換パック

LOVOT本体が対象です。ネストを含むその他のデバイスおよび、服等のアクセサリは対象外です。

（3）当社所定のLOVOT本体のカスタマイズ

2. 本サービスは、日本国内でのみ提供されます。

3. お客様が販売代理店等の第三者が提供する保守、保証、保険などのサービスに加入されている場合、かかるサービスの提供条件、サービス内容はお客様と第三者の間の契約に従います。

第2条 IDおよびパスワード

本サービスのご利用にあたり、お客様には、当社が提供するGXメンバーズIDおよびパスワード（以下「ID等」といいます）が必要となります。GXメンバーズIDの管理については、当社が定める「GXメンバーズID利用規約」に従っていただきますようお願いいたします。

第3条 修理等の申し込み

1. お客様が本サービスを申し込むときは、当社所定の窓口から申し込むものとします。

2. 本サービスの割引に関するプラン（以下「割引プラン」といいます。）に加入しているお客様は、前項の窓口で本サービスを申し込むときは割引プランに加入していることを伝えるものとします。お伝えいただけなかった場合、割引プランに基づく料金の適用が受けられないことがあります。

また、LOVOTチャージスタンド 及び チャージスタンド専用アダプターは、割引プランの対象外です。

3. 本サービスに関する契約は、お客様が第1項の窓口で本サービスを申し込み、当社が受諾の可否等を確認後、これを承諾することによって成立します。

4. 当社は、本規約に定める場合のほか、お客様のお申込の内容、時期、方法、申込時の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、当社の任意の判断でお申込をお断りすることがあります。

第4条 本サービスの目的

1. 当社は、お客様が日本国内で使用する本サービスの対象機器（第1条第1項各号に定める各サービスの対象となる機器をいいます。以下、総称して「対象機器」といいます。）についてその所定の機能・性能を修復・維持することを目的として本サービスを提供します。本サービスは、対象機器をお客様の利用目的や特別のご要望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. 診断の結果、対象機器の状態・状況によっては本サービスの提供ができないことがあります。

3. 対象機器の状態、故障部分、部品の生産終了、当社の事情その他の理由により、修理による対応が不可能、困難または合理的ではないと当社が判断した場合、当社の選定する同等程度の機能・性能を有する製品（類似製品・機種を含みます。）との交換をもって、修理の提供とさせていただきます。

第5条 本サービスの実施手続

1. お客様の本サービスの申し込みに対する当社承諾後、当社の指定する方法で対象機器を当社にて受領致します。

2. お客様は、前項の引き取りの実施の前に、対象機器に取り付けられた装飾品、シールなどを取り外すものとします。お客様がこれを取り外さなかった場合、本サービスにより生じる装飾品、シールなどの汚損、破損、紛失その他一切の損害について、当社は責任を負わないものとします。

3. 本サービスでは、当社はお客様より受領した対象機器のソフトウェアのアップデートを実施致しません。ただし、製品保守やシステム維持等の理由により当社が必要と判断した場合、または、本サービスの提供に支障が生じ、もしくは生じるおそれがある場合、当社は事前の承諾を得ることなくお客様より受領した対象機器のソフトウェアのアップデートを実施することがあります。なお、その際には、対象機器のソフトウェアを最新のバージョンにアップデートすることがあります。

第6条 無償保証

対象機器の購入時の無償保証条件に該当する場合、当社はかかる保証の内容に従い無償で修理を提供します。かかる保証条件に該当しない場合の修理は有償になります。

第7条 再委託

当社は、当社の判断と責任により、協力会社に本サービスの全部または一部を委託することがあります。

第8条 料金

1. 当社は、お客様から本サービスのお申込みを受けた後、見積金額を連絡し、お客様に確認を行います。ただし、割引プランにより料金の全部が割引となる場合は、この限りではありません。

2. お客様は、前項の料金のほか、下記の費用を負担するものとします。

(1) 送料

(2) その他当社が別途案内する費用

3. お客様から対象機器を送付いただいた後、修理等が不要と当社またはお客様が判断した場合、当社は対象機器を修理等せずに返却いたします。この場合であっても、お客様には診断費ならびに送料をご負担いただきます。

第9条 支払方法

お客様は、本サービスの料金を、当社の指定する期日までに、当社の指定する方法で支払うものとします。

第10条 代替機器

お客様から対象機器をお預かりしている間、代替機器や貸出機などの提供は行いません。

第11条 部品

1. 当社は、当社の判断により、本サービスによる修理に際し、再生部品または代替部品を使用することがあります。
2. 本サービスにより交換しまたは取り外した部品は、当社が回収します。かかる部品の所有権は交換と同時に当社に移転し、当社の判断で再生、利用、廃棄等を行います。
3. 当社は本サービスの継続のために最善を尽くしますが、やむを得ない部品の不足や生産終了により、本サービスを提供できないことがあります。

第12条 修理保証

1. 修理完了日から30日以内に同一箇所が同一事由で故障し、修理を要すると当社が判断した場合、再故障した日から1週間以内に再修理のご依頼をいただいた場合には無償で再修理等を行います。
2. 交換を行った場合、交換完了日から30日以内に交換品が故障し、修理を要すると当社が判断した場合、当該交換品が故障した日から1週間以内に修理のご依頼をいただいた場合には無償で修理等を行います。
3. 前二項の期間内であっても、下記は有償となります。
 - (1) 使用上の誤り、他の機器から受けた障害、不当な修理・改造により故障・損傷した場合
 - (2) お客様への引き渡し後の移設、輸送、落下などにより故障・損傷した場合
 - (3) 火災、地震、風水害、落雷その他の天変地異、公害、塩害、ガス害、異常電圧などにより故障または損傷した場合
 - (4) 消耗・摩耗した部品の交換、汚損した部品の交換

第13条 預かり品の保管

1. 当社がお客様にお預かりした対象機器のお渡しが可能な日程の通知後、通知した日から起算して6か月以内（以下「保管期間」といいます。）にお客様が対象機器を引き取らない場合、お客様は、第8条の料金に加え、保管および処分に要した費用を、当社の請求に従い速やかに当社に支払うものとします。保管期間経過時点でお客様が対象機器をお受け取りになっていない場合、当社に当該対象機器の所有権が移転し、当社は当該対象機器を当社所定の方法にて処分できるものとします。当社がかかる処分を行った場合でも、割引プランその他お客様が加入しているサービスについて解約、返金は行われません。
2. 交換をもって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、交換後の対象機器をお客様に引き渡せる状態になった時点で、交換がなされたとみなし、交換前の対象機器の所有権はお客様から当社に移転し、交換後の対象機器の所有権は当社からお客様に移転するものとします。

第14条 応急措置

当社がお預かりした対象機器に安全上重大な故障・問題等が発見されたにもかかわらず、お客様が修理を希望されない場合、当社は自己の判断により、お客様の安全の確保のため、お預かりした対象機器に対し応急措置を講じたうえで返却することがあります。かかる応急措置には、対象機器の動作を抑制しまたは停止する措置が含まれます。

第15条（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、すみやかに当社所定の窓口へご連絡をお願いします。
2. 当社は、送付した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、お客様から連絡いただいた住所宛に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、送信した電子メール等が宛先不明、インターネット・回線上の問題等により不着となった場合であっても、お客様から連絡いただいたメールアドレス等の連絡先宛に送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。

第16条 データの取扱い

1. 当社は、本サービスの実施のため、お客様からお預かりした対象機器に関連するデータ（以下「本データ」といいます。）の閲覧・実行・一時的複製をすることがあります。当社は本データを本サービスの目的以外には使いません。

2. 前項に定める場合を除き、当社は本サービスの提供の過程で、本データについて複製、バックアップ、復元などの責務を負いません。

3. 本サービスのために必要と当社が判断する場合、対象機器の記録媒体の初期化、交換、工場出荷時の状態にする作業等を行うことがあります。この際、本データが失われることがあります。また、当社は、対象機器を処分することになった場合、一切の本データの複製・バックアップなどを行うことなく、本データを削除・不可視化することができるものとします。

4. 本サービス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、作業の過程で本データの破損・消失等が生じることがあります。当社は本データの破損・消失等についての責任を一切負いません。

第17条 サービス停止および契約解除

お客様が次の各号に該当する場合、当社は本サービスの提供を停止し、または本サービスの契約を解除することがあります。

- (1) お客様が本規約に違反した場合
- (2) 代金等の支払の履行遅延または不履行があった場合
- (3) お客様の指定した連絡先に連絡が取れない場合
- (4) お客様の指定したカードが使用できなくなった場合
- (5) お客様が虚偽またはこれに類する不正確な内容を届け出たことが判明した場合
- (6) お客様が届け出ている情報に変更があったにもかかわらず、変更に関する届け出を行わなかったとき
- (7) お客様が死亡したとき
- (8) その他、お客様との取引継続が困難と当社が認めた場合

第18条 期限の利益

本サービスの提供が停止または本サービスに関する契約が解除された場合、お客様は、期限の利益を失い、かかる本サービスの提供の停止または本サービスに関する契約の解除の日までに発生した本サービスに関連する当社に対する債務の全額を、当社の指定する方法で一括して支払うものとします。

第19条 サービスの廃止

当社は、本サービスを廃止する場合には、相当の期間前にお客様に告知します。廃止のタイミングによっては、本サービスをお受けできないことがあります。

第20条 個人情報の取扱い

お客様の個人情報の取扱いについては、当社のプライバシーポリシーをご確認ください。

<https://lovot.life/terms/lovotprivacy.pdf>

第21条 問い合わせ窓口

<https://my.lovot.life/contact/>

第22条 通知

1. 当社は、お客様に対する通知・連絡を、お客様が登録したメールアドレス等への送信または当社ウェブサイトへの掲載により行います。お客様に対する通知は、かかる送信または掲載の時点をもって、お客様に到達したとみなします。
2. 当社は、送付した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、お客様から連絡いただいた住所宛に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、送信した電子メール等が宛先不明、インターネット・回線上の問題等により不着となった場合であっても、お客様から連絡いただいたメールアドレス等の連絡先宛に送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。

第23条 変更

1. 当社は、本規約について変更を行うことがあります。
2. 本規約は、本サービスのご依頼の時点のものが適用されます。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。

第24条 免責

1. 当社が本サービスの提供について負う責任は、当社の故意または重大な過失の場合を除き、本規約に定める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対しなされた賠償請求に基づく損害、本サービスの中断、停止または廃止によりお客様が本サービスを利用できなかったことによる損害、お客様が本サービスを依頼した製品またはその交換品を使用できなかったことによる損害については、当社は一切の責任を負わないものとします。
2. 本サービスの提供に関連し、当社がお客様に対し損害賠償責任を負う場合でも、当社の故意または重大な過失による場合を除き、当社の責任はお客様が本サービスを依頼した対象の製品の価値に相当する金額を上限とします。なお、製品の価値は、減価償却後の残存価値、または損害発生時に市場で売買されている同等の性能の商品の価値を基準として算出します。

第25条 反社会的勢力との関係排除

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、当社はサービス提供の停止、契約の解除、その他当社が必要と判断する対応を行います。

第26条 一般条項

1. お客様は、本規約によって生じる権利義務を第三者に譲渡してはならないものとします。
2. 本規約は日本法を準拠法とします。
3. 本サイトの利用に関する訴訟は、訴額に応じて、東京簡易裁判所または東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

作成日：2019年8月31日

更新日：2024年5月28日