

## 持込修理・引取修理対象機に関する修理サービス規約

### 本サービスの対象機器

対象機器は、お客さまが日本国内において購入された日本国内向けキヤノン製品※1でキヤノン保証書に『持込修理』『引取修理』と記載された機器※2を指します。弊社ホームページなどでご案内する訪問修理に本規約は適用されません。

本サービスは日本国内にお住まいのお客さまを対象に日本語で提供されるサービスです。海外在住のお客さまへの提供はいたしません。

※1 日本国内向けキヤノン製品

海外で購入されたキヤノン製品でも国内で修理を無償もしくは有償で受けられる場合があります。詳細は操作ガイドをご覧ください。

※2 キヤノン保証書に持込修理と記載された機器

キヤノン保証書に『引取修理』と記載された機器も本規約の対象になります。

### 本サービスの定義

本サービスは、本規約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）の出荷時の機能・性能の修復を目的とし、機能が同等の新しい部品または機能が同等に品質保証された再生部品と故障した部品の交換作業をいいます。なお、弊社の都合により、弊社が選定する同等程度の機能を有する製品（再調整品※および対象機器と類似の製品を含みます）との交換をもって、本サービスの提供とさせていただく場合がございます。かかる製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。

※再調整品

お客さまが開梱もしくは短期間使用されたものを、工場で機能・性能を再調整し、出荷検査に合格した製品となります。本体・付属品共に通常品と同等水準の品質を満たしておりますが、使用に影響のない擦れ等がある場合がございます。

### 本サービスの受付・返却

#### (1) 引取修理サービス（らくらく修理便）

故障した製品の梱包、お引取りから修理、お届けまでワンパックにしたサービスです。お客さまのご指定日時にキヤノン指定宅配便業者（ヤマト運輸）がお引取りにお伺いし、修理完了後はお客さま宅までお届けいたします。修理料金の他に、ご利用料金をご負担いただきます。

#### (2) 引取修理サービス（セルフ梱包）

梱包資材のお届けと、お引取りから修理が完了した製品のお届けまでを行うサービスです（梱包・引取りのご手配はお客さまご自身で行っていただきます）。お客さまのご指定日時にキヤノン指定宅配業者（ヤマト運輸）が梱包資材をお届けいたします。お客さまご自身による梱包完了後、お客さまのご都合に合わせて弊社指定の修理センターへ発送していただきます。修理完了後はお客さま宅までお届けいたします。

修理料金の他に、ご利用料金をご負担いただきます。

### (3) 持込修理

修理品を修理品持ち込み窓口にお持込みいただき、お預かりして修理し、後日ご返却いたします。修理完成品をご指定先に宅配にて返却する場合は、別途ご利用料金として2,200円（税込：保証期間内も同じ）をご負担いただきます。

[修理品持ち込み窓口一覧へ](#)

### 保証期間内の修理

無償保証の修理サービスをお受けになるためには、保証書が必要です。保証書の提示が無い場合は、保証期間内であっても有償修理となります。また、故障の内容によっては保証期間中でも有償になる場合がありますので予めご了承ください。詳しくは、保証書記載の保証規定をご覧ください。保証書はお買い上げの販売店で所定事項を記入するか、またはレシート、購入日シール等を添付する場合がありますので、内容をご確認の上、合わせて大切に保管してください。製品をお買い求めの販売店が独自に定める保証条件は、本サービスには適用されません。

### その他無償の修理

弊社ホームページなどでご案内する『重要なお知らせ』『製品の品質に関するお知らせ』に掲載される対象機器で対象の現象がある場合は本サービスを無償にて取り扱わせていただきます。

### 有償修理

上記『保証期間内の修理』『その他無償の修理』に該当しない対象機器は、本サービスを有償にて取り扱わせていただきます。修理料金は対象機器の故障の内容によって異なります。弊社ホームページなどでご案内する『修理料金』は目安ですので、実際の金額と異なる場合があります。

なお、バッテリーチャージャーやコンパクトバッテリーパックなど、一部のアクセサリやオプションなどは、保証期間経過後の修理対応を承っておりません。

### 修理料金について

1. 機種ごと、修理依頼方法ごと、故障の内容ごとにそれぞれ修理料金が異なりますので、修理申込へお進みいただき、機種、修理メニューを選択後、費用詳細をご確認ください。費用は目安ですので、実際の金額と異なる場合があります。
2. 故障の内容によっては保証期間内でも有料になる場合がありますので、予めご了承ください。詳しくは保証書記載の保証規定をご覧ください。
3. 保証書の提示が無い場合、保証期間内であっても有償となります。

4. 修理目安金額は弊社ホームページまたはお客さま相談センターでの修理申込み、または弊社修理受付拠点※に直接ご依頼いただいた場合の費用です。弊社以外にご依頼された場合には、料金が異なる場合があります。

※弊社受付拠点とは、『[修理窓口拠点一覧](#)』に掲載されている拠点です。

#### 修理ご依頼方法ごとの修理料金について

料金の算出方法は以下の「修理依頼方法別サービス料金」 + 「修理料金」 + 「別途費用」となります。

| 修理依頼方法別サービス料金（税込）     |                       | 修理料金 <sup>※1</sup>  |    | 別途費用（税込）                                |                       |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|----|---|-----------------------|
|                       |                       | 保証有無（製品保証・修理保証）     |    | 詳細見積りサービス <sup>※8</sup> （カメラ製品）         |                       |
| 引取修理サービス<br>（らくらく修理便） | 3,300 円 <sup>※3</sup> | 保証期間外               | 有償 | —                                       |                       |
|                       |                       | 保証期間内 <sup>※2</sup> | 無償 |   |                       |
| 引取修理サービス<br>（セルフ梱包）   | 3,300 円 <sup>※4</sup> | 保証期間外               | 有償 | 無し                                      | —                     |
|                       |                       |                     |    | 有り<br>（下記を除くカメラ製品）                      | 3,300 円 <sup>※8</sup> |
|                       |                       |                     |    | 有り<br>（業務用デジタルビデオカメラ）                   | 6,600 円 <sup>※8</sup> |
|                       |                       | 保証期間内 <sup>※2</sup> | 無償 | —                                       |                       |
| 持込修理サービス              | — <sup>※5</sup>       | 保証期間外               | 有償 | 無し                                      | —                     |
|                       |                       |                     |    | 有り<br>（下記を除くカメラ製品）                      | 3,300 円 <sup>※8</sup> |
|                       |                       |                     |    | 有り<br>（業務用デジタルビデオカメラ・CINEMA EOS SYSTEM） | 6,600 円 <sup>※8</sup> |
|                       |                       | 保証期間内 <sup>※2</sup> | 無償 | —                                       |                       |
| 訪問修理サービス              | 訪問料金 <sup>※6</sup>    | 保証期間外               | 有償 | —                                       |                       |
|                       |                       | 保証期間内 <sup>※2</sup> | 無償 |   |                       |

修理依頼方法は製品によっては選択できないものもあります。詳細は機種選択後のページにてご確認ください。

※1 修理料金とは機器の点検、故障箇所の修理に伴う技術料及び使用した部品の合計です。製品によっては、故障内容に関わらず一律料金としているものもございます。

※2 保証期間内の故障であっても、有償となる場合があります。詳しくは上記の「保証期間内の修理」をご参照ください。

※3 引取修理サービス（らくらく修理便）ご利用料金には、「往復の配送料金」「梱包資材費用」「梱包手数料」が含まれます。

以下の製品はご利用料金が異なります。

故障品が、インクジェットプリンター「G1310」ならびに「G3310」の場合は無償となります。

故障品が「プロジェクター」の場合、保証期間内であれば無償、保証期間外の場合は機種に応じてご利用料金が異なります。各機種の修理申込ページにてご確認ください。なお、「ミニプロジェクター」は保証期間内または保証期間外に関わらず 3,300 円（税込）のご利用料金が必要です。

※4 引取修理サービス（セルフ梱包）ご利用料金には、「往復の配送料金」「梱包資材費用」が含まれます。また、複数の製品を同時にお申込みを頂き、修理完成次第で順次返却をご希望の場合は、追加の配送一件ごとに別途 3,300 円（税込）を申し受けます。ウェブ上で修理申込完了後に修理番号をお控えいただき、以下までご連絡ください。

《カメラ製品》カメラ修理受付センター：0570-07-0070

以下の製品はご利用料金が異なります。

故障品が「ID カードプリンター」の場合は、ご利用料金が異なります。当該機種の修理申込ページにてご確認ください。

故障品が「プロジェクター」の場合、保証期間内であれば無償、保証期間外の場合は機種に応じてご利用料金が異なります。各機種の修理申込ページにてご確認ください。

※5 修理完成品をご指定先に宅配にて返却する場合は、別途ご利用料金として 2,200 円（税込）が必要です。

※6 保証書に「持込修理」と記載されている製品で、訪問修理サービスをお受けになる場合、保証期間内であっても出張料金は有償となります。また保証書に「訪問修理」と記載されている製品で、訪問修理サービスをお受けになる場合、保証期間内であれば訪問料金は無償となります。保証期間外の場合は保証書の記載に関係なく、訪問料金を申し受けます。

※7 詳しくは「保証期間内の修理」の項をご参照ください。「保証期間内の修理」

※8 詳しくは「修理料金の見積もり：詳細見積もりサービスについて（カメラ製品）」の項をご参照ください。「修理料金の見積もり：詳細見積もりサービスについて（カメラ製品）」

#### 一律修理料金について

1. 下記製品は一律修理料金を採用しております。一律修理料金には、技術料金および故障個所の修理に必要な部品代（消耗品・アクセサリ代金を除く）を含みます。宅配料金、出張料金は含まれません。
2. 製品により料金が異なります。詳細は機種選択後のページでご確認いただけます。

3. 一律修理料金は弊社受付拠点に直接ご依頼いただいた場合に限りです。弊社受付拠点以外にご依頼された場合には、料金が異なる場合があります。
4. 直接故障内容に関係の無い、お客さまご指定の部品交換の場合、一律修理料金は適用されず技術料金に部品代を加えた修理料金となる場合があります。
5. 落下・衝撃・冠水・砂入りなどの原因による故障や、本製品が想定する用途、頻度などを超える使用、弊社が不相当と判断する使用に起因すると考えられる故障および損傷および誤用（インクカートリッジの装着の誤り、インクボトルへの補充の誤りを含むが、これらに限らない）による故障及び損傷ならびにオーバーホールの場合、一律修理料金は適用されず別途お見積り料金にて承ります。また、故障の状態により修理不可のご案内をさせていただく場合があります。

#### 【一律料金適用製品】

- デジタル一眼レフカメラ エントリーモデル【EOS Kiss シリーズ／EOS xxxxD シリーズ】
- ミラーレスカメラ【EOS M シリーズ】
- 一眼レフカメラ用交換レンズ【EF-S シリーズ】
- ミラーレスカメラ用交換レンズ【EF-M シリーズ】
- コンパクトデジタルカメラ【IXY／PowerShot／iNSPiC REC】
- パーソナル向けデジタルビデオカメラ【iVIS シリーズ（iVIS HF G から始まる製品は除く）】
- インクジェットプリンター・複合機【PIXUS シリーズ（PIXUS PRO-1 を除く）】
- ビジネスインクジェットプリンター【MAXIFY シリーズ、G シリーズ】
- ミニフォトプリンター【iNSPiC】
- コンパクトフォトプリンター【SELPHY】
- パーソナル向けスキャナー【CanoScan】
- ミニプロジェクター
- その他の商品【albos】
- プライバシートークデバイス【Privacy Talk MD-100】

※上記以外の製品の修理料金は、「技術料金」と「部品代」の合計となります。

#### 修理料金の減額

弊社ホームページなどでご案内する『災害救助法適用地域のお客さまへのお知らせ』に掲載される対象機器で対象地域にある場合は本サービスを半額にて取り扱わせていただきます。なお、送料等はお客さまにてご負担いただきます。

#### 修理料金のお支払い

修理料金は対象機器の返却時にお支払いいただきます。その際、送料・諸掛りがある場合は一緒にお支払いいただきます。お支払い方法は「持込修理」の場合は現金、クレジットカード、引取修理サービス「ら

くらく修理便・らくらく修理便（セルフ梱包）」の場合は、代引きにて現金でお支払いいただきます。

### **修理料金の見積もり**

修理が有料修理の場合であって、お客さまが修理のご依頼時に修理料金の見積もりをご希望された場合、概算見積金額をお知らせします。当該見積金額での修理について、お客さまにご了承いただいたうえで修理を行います。ただし、お客さまから修理のご依頼時に修理料金の上限金額をご提示いただいた場合であって、修理料金が上限金額を超えない場合は、お客さまにご了承いただいたものとして見積もり提示なしに修理を行います。

お客さまに見積金額をお知らせした日から1か月を超えても、お客さまから見積もりに対するご回答がなかった場合は、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、修理を実施せずにお預かりした対象機器をお客さまに返却いたします。その際、配送費用等はお客さまのご負担とします。

修理の過程において新たな故障の原因が判明した場合等、お客さまに見積金額をお知らせした後に当該金額を変更する必要がある場合には、再度見積金額をお知らせするものとし、当該再見積もり後の金額での修理についてお客さまにご了承いただいたうえで、修理を継続いたします。なお、当該再見積もり後の金額での修理についてお客さまにご了承いただけなかった場合は、お客さまが修理のご依頼をキャンセルされたものとし、修理を中止し、お預かりした対象機器をお客さまに返却いたします。その際、送料等はお客さまのご負担とします。

### **詳細見積もりサービスについて（カメラ製品）**

カメラ製品の修理またはあんしんメンテオーバーホールにかかる料金のお見積書を発行するサービスです。お客さまのご事情により見積もりの段階で修理料金を確定させたい場合、実際の修理作業に準じた見積もり作業を行うことで故障箇所を特定し金額を確定いたします。修理途中での料金変更が発生いたしません。当サービスをご依頼の場合、修理料金の他にご利用料金 3,300 円（税込）※を負担いただきます。詳細見積もりを実施後に修理を行わなかった場合でも同様にご利用料金 3,300 円（税込）※を負担いただきます。

※ウェブ修理受付を実施している業務用デジタルビデオカメラのご利用料金は 6,600 円（税込）となります。

### **修理保証**

前回の修理の修理保証期間内に、同一箇所同一故障が発生した場合の修理（以下再修理といいます）につきましても、修理料金を無償とします（引取修理サービスは利用料金も無償）。なお、再修理に該当するか否かは弊社にて判定します。

### **修理保証期間：6か月**

デジタル一眼レフカメラ、ミラーレスカメラ、フィルム一眼レフカメラ、交換レンズ、コンパクトフィルムカメラ、デジタルビデオカメラ、双眼鏡

### 修理保証期間：3 か月

コンパクトデジタルカメラ、コンパクトフォトプリンター、ミニフォトプリンター、インクジェットプリンター、インクジェット複合機、パーソナル向けスキャナー、電子辞書、電卓、ポインター、albos Light & Speaker、Privacy Talk

### 修理保証期間：1 か月

SATERA MF シリーズモノクロ複合機、SATERA MF シリーズカラー複合機、レーザービームプリンター、ドキュメントスキャナー、パーソナル向けコピー、オフィス向けファクス、プロジェクター、ネットワークカメラ

次の場合は、修理保証期間中でも修理保証の対象外となり有償修理となります。

1. 取扱や保管上の不注意又は誤用（インクカートリッジの装着の誤り、インクボトルへの補充の誤りを含むが、これらに限らない）による故障及び損傷、その他キヤノン保証書において、保証期間内でも有償修理となる旨規定している故障及び損傷
2. 弊社または弊社が業務委託をしている協力会社以外での修理、改造、分解掃除等による故障及び損傷
3. 泥・砂・水などのかぶり、落下、衝撃などが原因で発生した故障及び損傷
4. 火災、地震、水害、落雷、その他の天災地変、公害や異常電圧による故障及び損傷
5. キヤノン製以外の消耗品や部品の使用に起因して生じた本製品の損傷・故障及び障害
6. 消耗部品（機器の稼働により消耗するメカ部品、インクジェットプリンターのインク吸収体など）の交換
7. 本製品が想定する用途、頻度などを超える使用、または弊社が不相当と判断する使用に起因すると考えられる故障および損傷
8. 前回修理と異なる箇所の故障の場合

修理対応期間終了後は修理保証期間内であっても、再修理をお受けすることができない場合があります。予めご了承ください。

### 修理対応期間

弊社にて修理対応が可能な期間を製品ごとに設定しています。お使いの製品の修理対応期間に関しては修理をご依頼いただく前に、弊社ホームページにてご確認ください。

[修理対応期間対象製品一覧へ](#)

修理対応期間が終了している製品につきましては修理を承ることができません。予めご了承ください。

## 修理対応期間について

### 製造打ち切り後 3 年（一部機種は 5 年）

ミニフォトプリンター、ポインター、コンパクトデジタルカメラ、「iNSPiC REC」、「PowerShot ZOOM」、「PowerShot PICK」、「PowerShot V10」、「albos Light & Speaker」、「Privacy Talk」

### 製造打ち切り後 5 年（一部機種は 7 年）

コンパクトデジタルカメラ（3 年に記載の機種を除く）、コンパクトフォトプリンター、インクジェットプリンター、インクジェット複合機、パーソナル向けスキャナー、ドキュメントスキャナー、電子辞書、電卓

### 製造打ち切り後 7 年

デジタル一眼レフカメラ、ミラーレスカメラ、交換レンズ、レーザービームプリンター、SATERA MF シリーズモノクロ複合機、SATERA MF シリーズカラー複合機、パーソナル向けコピー、オフィス向けファクス、業務用デジタルビデオカメラ・CINEMA EOS SYSTEM、プロジェクター、ネットワークカメラ

### 製造打ち切り後 8 年

ビデオカメラ、デジタルビデオカメラ

### 製造打ち切り後 10 年

フィルム一眼レフカメラ（一部機種は 7 年）、双眼鏡（一部機種は 7 年）

## 修理の中止

弊社が修理ご依頼品をお客さまから受領し、その修理作業に着手した後のキャンセルは受け付けいたしかねます。

## 修理の業務委託

弊社の判断と責任のもとで、本サービスの全部または一部を弊社指定の修理業者に委託する場合があります。

## 本サービスの提供中止について

弊社は、お客さまの修理依頼品の状態、故障部分あるいは弊社の都合により、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、本サービスの提供を中止させていただく場合があります。

## 修理ご依頼品・修理完了品の取り扱い

修理完成日及び見積提示日（未修理品）より 1 年以上お預かり品をお引取りにならない場合は、お預かり品の所有権を放棄されたものとみなし、弊社にて任意に処分させていただきます。その際、これにかかる費用はお客さまに負担していただく場合があります。弊社は、廃棄目的で修理ご依頼品または修理完了品を受領等することはいたしかねます。

### **修理品のお預かり期間**

お預かり期間の目安は、お客さま宅へのお引取りから返却まで、7～12日程度です。ただし、ゴールデンウィーク、夏季・年末年始などの休業日前後や修理内容などによっては、お預かり期間が長くなる場合があります。また、お見積もり依頼の場合、お預かり期間が通常より長くなる場合があります。なお、当お預かり期間の目安は、日数をお客さまに対してお約束するものではありません。

### **代替機器の提供について**

お客さまより修理ご依頼品をお預かりしている間の代替機器などの提供は本サービスには含まれず、弊社はお客さまに対して、これらの機器の提供の義務を負いません。弊社がお客さまに代替機器を提供した場合、お客さまは、これを善良なる管理者の注意義務をもって取扱うとともに、修理完了品のお届け時に宅配業者に引渡します。お客さまの責に帰すべき事由により、代替機器に滅失・毀損・紛失などの損害が発生した場合、弊社は、その賠償をお客さまに請求することができます。

### **部品の取り扱い**

修理の際、資源の有効活用のために、弊社の品質基準を満たした再生部品を積極的に使用しています。循環型社会への対応の取り組みの一環として、ご理解とご協力をお願いいたします。修理を行うために対象機器から取り外した部品については、お客さまはその所有権を放棄するものとし、弊社は、当該部品をお客さまに返却いたしません。

### **免責**

お客さまが利用規約に違反したことに起因してお客さまに生じた損害について、弊社に故意または過失がある場合を除き、弊社は一切その責任を負いません。

対象機器の修理において、弊社の責に帰すべき事由によりお客さまに損害が生じた場合、弊社は、直接の結果として現実に生じた通常損害について、修理料金相当額を上限とする賠償責任を負います。

弊社は、特別の事情により生じた損害および逸失利益について、予見可能性の有無を問わず、その責任を負いません。火災、地震、水害、落雷などの天災地変、その他の不可抗力による修理の遅延または修理不能について、弊社は責任を負いません。また、当該不可抗力によってお客さまに生じた損害についても、弊社は責任を負いません。

### **通知**

弊社からのお客さまへのご通知の効果は、お客さまから登録または弊社にご連絡いただいた住所に通知を行うことにより生じるものといたします。

### **反社会的勢力の排除**

お客さまが反社会的勢力であることが判明した場合は、なんらの催告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ます。

## 準拠法・管轄裁判所

利用規約の準拠法は日本法とします。また、利用規約に関連する紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

## 個人情報の取り扱い

弊社は、本サービスに関連して提供を受けたお客さまの住所、氏名、電話番号、e-mail アドレス、生年月日その他お客さまを識別または特定することができる、あるいはお客さまに固有の情報（以下個人情報といいます）を、本サービス提供の目的のために、宅配業者ならびに弊社指定の修理業者に提供するものとし、お客さまは、あらかじめこれに同意するものとします。これ以外に弊社は、お客さまの個人情報を、このホームページ上に掲載する「プライバシーポリシー」に従い取り扱います。

### 個人情報の取り扱いについて

## データの取り扱い

対象製品がハードディスク、メモリーなどの記録装置・記録媒体（以下記録媒体等といいます）を搭載もしくは使用する製品である場合、弊社では、メモリーカード類など取り外し可能な記録媒体等はお預かりいたしません。あらかじめお客さまにおいて、これを取り外した上で弊社に対象製品をお送りください。記録媒体等に記録されたデータ（お客さまが録音・録画した音楽・映像、作成したファイル、各種の設定内容、追加インストールしたソフトウェア等を含み、以下記録データといいます）を、本サービス提供の過程で必要に応じて、弊社または弊社指定の修理業者において閲覧・実行する場合がありますが、本サービス提供の目的以外に使用いたしません。

本サービス提供のために必要と弊社が判断する場合、対象製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行う場合があります。その際、記録データは失われます。必要な記録データについては、あらかじめお客さまにてバックアップを作成いただくようお願いいたします。本サービスの提供の過程で、弊社は、記録データについての複製・バックアップや復元作業等は一切行いませんので、ご了承ください。

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が、弊社は、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、ご了承ください。

## 修理ご依頼時の注意事項

お客さまご自身が貼られたシールや液晶保護シート類、外装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、シール等が販売時に貼付されていた場合であっても、外装部品の交換の際に、シール等を再貼付することはできません。外装部品交換後は、貼付されていない状態での返却となります。インクジェットプリンター、インクジェット複合機の場合、プリントヘッド、インクカートリッジは必ず

本体に装着した状態でお出しください。プリントヘッドの乾燥による目詰まりを防ぐため、プリントヘッドとインクカートリッジは取り付けた状態でプリンターの電源ボタンを押して電源をお切りください。梱包時／輸送時にはインク漏れを防ぐため、本体を傾けたり、立てたり、逆さにしたりせず、水平な状態にしてください。送付いただく場合は丈夫な箱に緩衝材を十分に入れて、本体が箱の中で動かないようにしっかりと梱包してください。

※修理のご依頼は、修理品の梱包からお引取り、修理完成後のお届けまでがセットになった引取修理サービス「らくらく修理便」のご利用をお勧めします。

以上