

WHILL 本体保証サービス規約

WHILL 本体保証サービス規約は、当社による「WHILL 本体保証サービス」（以下「本サービス」といいます。）の提供条件、並びに当社と本サービスを利用されるお客様との間の権利義務関係について定めています。本サービスのご利用に際しては、WHILL 本体保証サービス規約の全文をお読みいただいたうえで、WHILL 本体保証サービス規約、並びに当社が定める共通利用規約及びプライバシーポリシー（URL:<https://whill.inc/jp/privacy>）に同意していただく必要があります。

第 1 条（適用）

1. WHILL 本体保証サービス規約は、本サービスの提供条件及び本サービスの利用に関する当社とお客様との間の権利義務関係を定めることを目的とし、当社とお客様との間の本サービスの利用に関わる一切の関係に適用されます。
2. お客様が本サービスをご利用される場合、WHILL 本体保証サービス規約と共通利用規約（URL:<https://whill.inc/jp/support/user-policy>）の双方が適用されます。

第 2 条（定義）

WHILL 本体保証サービス規約において使用する用語の定義は、以下の各号に定めるとおりとします。

(1) 「対象製品」

当社が別途指定するモデルの電動車椅子の機体をいいます（機体の標準付属品を含みます。ただし、標準付属品に含まれる物品であっても、機体と別途購入された物品は含まれません。）をいいます。当社以外の第三者（当社の販売店を含みます。）が販売する製品については、対象製品には含まれません。

(2) 「お客様」

対象製品の購入者及び第 14 条に定める手続きに基づき本サービスの提供を受ける権利を譲り受けた者をいいます。

(3) 「通常保証」

対象製品の本体保証書に基づく保証をいいます。

(4) 「保証対象となる事由」

自然故障、物損、盗難をいいます。ただし、WHILL 本体保証サービス規約第 7 条第 1 項各号に記載の場合を除きます。

(5) 修理費用

本サービスにおいて、対象製品の修理のために必要となる部品代、工賃及び輸送費をいいます。

(6) 「保証期間」

WHILL 本体保証サービス規約第 5 条に定める期間をいいます。

(7) 「自然故障」

対象製品の正常な使用状態（取扱説明書等に記載の注意書等に従った使用状態）において、部品、材料又は製造上の問題により対象製品に生じた故障をいいます。ただし、通常保証の対象外の故障は含まれないものとします。

(8) 「物損」

①火災事故（火災、落雷、破裂又は爆発）、②風雹雪災事故（風災、雹災又は雪災）、③その他事故（落下、外部からの物体の飛来若しくは衝突、水濡れ又は騒擾若しくは集団行動、その他急激な外因により発生した偶然の事故）に起因する対象製品の故障又は破損をいいます。

(9) 「盗難」

強盗、窃盗又はこれらの未遂によって対象製品が紛失した場合をいいます。

(10) 「全損」

対象製品の修理が不可能な状態まで故障若しくは破損した状態又は修理に要する金額が対象製品の販売金額を上回る状態となった場合をいいます。

(11) 「本サービス」

WHILL 本体保証サービス規約に基づく本体保証サービスをいいます。

(12) 「販売店」

当社製品の販売について当社が正式に許諾している当社製品の販売店を意味するものとします。

(13) 「交換品」

保証対象となるお客様がご使用の対象製品と同一機種の製品をいいます。

(14) 「委託先」

WHILL 本体保証サービス規約第 3 条第 5 項に定める意味をいいます。

(15) 「保証書等」

WHILL 本体保証サービス規約第 7 条第 2 項第 1 号に定める意味をいいます。

(16) 「故障等」

故障、破損又は紛失をいいます。

第 3 条（保証内容）

1. 当社は、お客様に対し、保証対象となる事由によって保証期間中に発生した故障又は破損について、WHILL 本体保証サービス規約に基づいて、当社の費用負担によって修理します。また、お客様から要望があった場合、当該修理期間中において、対象製品の代替機（保証対象となるお客様がご使用の対象製品と同一機種のものとします。）を、レンタル料及び送料を当社の負担でお客様へ貸し出します。ただし、

代替機の貸出先は国内に限ります。

2. 前項の規定にかかわらず、以下に該当する場合には、弊社の費用負担によって、お客様に対し交換品を提供します。
 - (1) 盗難の場合
 - (2) 全損の場合
3. 保証上限回数は無制限とします。ただし、前項各号に該当する場合にはこの限りではなく、保証期間にかかわらず、前項に定める交換品の提供をもって本サービスは終了します。
4. 1 回の保証提供における当社の費用負担の上限は、保証の対象となる対象製品の販売金額に 100,000 円（送料相当額。なお、税込金額とします。）を加えた金額とします。
5. 当社は、対象製品の修理その他の本サービスの提供に必要な事項を第三者（以下「委託先」といいます。）に委託して実施することができるものとします。

第 4 条（送料の負担）

1. 前条第 1 項で定める修理を行う場合にかかる対象製品の送料（代替機を使用する場合には、代替機の送料を含みます。）は、当社が負担します。
2. 前条第 2 項で定める交換品の提供を行う場合にかかる対象製品の回収及び交換品の提供にかかる送料は、当社が負担します。
3. 1 回の保証提供における送料の合計額が前条第 4 項に定める送料相当額を超える場合には、超過分の輸送費用はお客様の負担とします。

第 5 条（保証期間）

本サービスに基づく保証期間は、製品納品日を起算日とし、3 年間とします。

ただし、本サービスによる自然故障への対応は、製品納品日から 1 年を経過した日の翌日から 2 年間とし、製品納品日から 1 年間は、通常保証での対応となります。

第 6 条（通常保証の優先）

対象製品の故障又は破損が通常保証の対象となる場合は、通常保証の適用を優先します。

第 7 条（保証が受けられない場合）

1. 次の各号に該当するものは、本サービスによる保証（第 4 条に定める送料を含みます。）の対象外とします。
 - (1) 自然故障、物損又は盗難以外の事由による対象製品の故障等
 - (2) 自然故障、物損又は盗難によって対象製品それ自体に生じた故障等の損害を除く、対象製品に起因するお客様又は第三者に生じた損害（対物損害、対人

損害、お客様に生じた人身傷害を含みますが、これらに限られません。)

- (3) 保証期間満了後に生じた故障等
- (4) 取扱説明書その他の注意書等に従わなかったことにより生じた故障等
- (5) お客様の故意又は重大な過失により生じた故障等
- (6) 第三者の加害行為による故障等
- (7) 地震若しくは噴火又はこれらによる津波によって生じた故障等
- (8) 台風、暴風雨又は豪雨等による洪水、融雪洪水、高潮、土砂崩れ（崖崩れ、地滑り、土石流又は山崩れをいいます。）又は落石等の水災によって生じた故障等
- (9) 他の保証制度（保険を含みます。）等により補償される損害
- (10) 当社又は対象製品に使用されている部品の部品メーカーがリコールの告知を行った後の、リコール原因となった部位に係る交換又はこれに起因する故障等
- (11) 対象製品の不当な修理（当社の了解なく実施された一切の修理をいいます。）、対象製品の認められていない加工又は改造（シリアルナンバーの除去及び改変を含みます。）に起因する故障等
- (12) サビ、カビ、むれ、腐敗、劣化、変質、変色又は電池の液漏れその他これらに類似する事由に起因する故障等
- (13) 消耗品（バッテリー、タイヤ、スマートキーの電池）の交換又は故障等
- (14) 汚損、擦損又は塗料の剥がれ等、対象製品の機能に直接関係のない対象製品の外形上の損傷
- (15) 日本国外で生じた故障等
- (16) 対象製品の装飾品、付属品類、周辺機器（対象製品のケーブル・アダプター類を含みます。）、ソフトウェア、アクセサリ等本体以外の付属品に単独で生じた故障等
- (17) 戦争、侵略若しくは外敵の行為、対立、内戦、反乱、暴動、又は内乱に起因する故障等
- (18) 放射性、爆発性その他の危険性核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。）若しくは核燃料物質に汚染された物質（核分裂産出物を含みます。）に起因する故障等、又はこれらの性質による事故に起因する故障等
- (19) 本サービスに基づく修理以外に発生した商品の取り付け、除去又は再取り付け
- (20) コンピューター・ウィルス、データの喪失若しくは破損、又はソフトウェア及びオペレーティング・システムの復元等に起因する故障等
- (21) すべてのソフトウェア（カスタマイズされた又はお客さまの所有しているソフトウェアを含みます。）、及び誤作動ソフトウェア又は不良ソフトウェア

アであると確認されたすべてのソフトウェアのエラーに起因する故障等

2. 次の各号に該当する場合には、本サービスによる保証（第4条に定める送料を含みます。）を受けることはできません。

- (1) お客様が、保証対象となる対象製品について、納品年月日の記載された保証書又はこれに相当するもの（以下「保証書等」といいます。）を保有していない場合
- (2) お客様が保有する保証書等が偽造され、又は改ざん若しくは改変されていることが疑われる場合
- (3) 火災事故（火災、落雷、破裂又は爆発）による物損の場合に、所管の消防署が発行する「罹災証明書」を、お客様から当社にご提出いただけない場合。
ただし、落雷事故の場合を除きます。
- (4) 盗難の場合に、所轄の警察署が発行する証明書を、お客様から当社にご提出いただけない場合
- (5) 保証期間満了後30日以内に、第9条に定めるご連絡がない場合

第8条（本サービスの適用）

お客様が対象製品の購入時に、当社に対して本サービスを申し込み、かつ、当社所定の方法によって本サービスの利用料を支払うことにより、本サービスが適用されるものとします。

第9条（保証請求の手続き）

1. 保証対象となる事由が生じた場合、遅滞なく、以下のWHILL コンシェルジュデスクにご連絡ください。その際、保証書等をお手元にご準備のうえ、対象製品のシリアルナンバー、保証対象となる事由の具体的内容及び対象製品の故障等の状態をご説明ください。

◆お問い合わせ先：

WHILL コンシェルジュデスク 0120-696-527（平日 9:00-18:00）

2. 本サービスの提供を受けるためには、保証書等のご提出及び対象製品の当社へご配送が必要となります。ただし、盗難の場合には、対象製品の当社へのご配送は不要です。対象製品の配送方法につきましては、当社よりご連絡いたします。
3. 修理の際、お客様がご自身で対象製品に取り付けた物品（ステッカーなど）、お客様が施した塗装や改造等については、修理の過程で損なわれる場合がございます。当社は、これらの原状回復を行わず、また、これらの物品等が消失又は変化したことによる損失又は損害等につきましては、一切の責任を負いかねます。

第 10 条（部品又は対象製品の所有権の移転）

1. 当社は、修理過程において、対象製品の部品交換を行う場合があります。
2. 当社は、部品交換の際に、リユース品や互換品を使用する場合があります。
3. 部品交換のために取り外された規約対象製品の部品又は交換品を提供した場合におけるお客様から回収した対象製品の所有権は、すべて当社に帰属するものとし、お客様にお返しいたしませんので、予めご了承ください。

第 11 条（ログイン ID 及びパスワードの変更）

修理過程において、当社が提供するスマホアプリのログイン ID 及びパスワードが変更される場合がございますのであらかじめご了承ください。ログイン ID 及びパスワードが変更された場合、変更後のログイン ID 及びパスワードは、修理後の対象製品の返送時に当社よりお客様にお伝えします。

第 12 条（失効）

以下のいずれかに該当する場合、お客様の本サービスを利用する権利は失効するものとします。この場合、当社が失効日前に対象製品の修理又は交換品の提供をしていたときは、当社は、当該サービスに係る費用相当額の返還及び当社に生じた損害をお客さまに請求することができるものとします。

- (1) お客様が当社に詐欺行為を行った場合
- (2) お客様が保証請求の際に重要な事項（第 7 条 1 項各号及び同第 2 号各号に列挙されている事項をいいます。）について、故意又は重大な過失によって事実でないことを告げた場合
- (3) お客様が当社に無断で対象製品の修理を行った場合

第 13 条（中途解約）

お客様は、本サービスにかかる当社とお客様との契約を中途解約することができますが、当社へ支払い済みの本サービス料金は返還されないものとします。

第 14 条（譲渡）

お客様は、当社に連絡し、所定の情報（シリアルナンバー、移転日、新所有者の氏名、住所及び電話番号を含みます。）を提供し、かつ、保証書等を新所有者に引き渡すことにより、対象製品の新所有者に対し、本サービスの提供を受ける権利を譲渡することができます。

第 15 条（お客様が亡くなられた場合）

お客様が亡くなられた場合、本サービスは終了するものとします。

第 16 条（個人情報の提供）

お客様は、当社及び委託先が、損害保険会社との間で締結する損害保険契約に基づき、お客様の個人情報を損害保険会社に提供する場合があることに予め同意するものとします。

【2020 年 11 月 2 日制定】

【2022 年 7 月 1 日改定】

【2022 年 9 月 13 日改定】

【2023 年 4 月 18 日改定】

【2024 年 9 月 3 日改定】

【2025 年 8 月 1 日改定】