

WHILL 修理規約

本「WHILL 修理規約」（以下「修理規約」といいます。）は、当社による、当社製品の点検、当社製品の故障の修理、及び破損箇所の修繕サービス（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、修理規約の全文をお読みいただいたうえで、修理規約、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. 修理規約は、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關係に適用されます。
2. お客様が本サービスをご利用される場合、修理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。
3. 本サービスは、当社によって日本国内で販売された当社製品（以下「本製品」といいます。）のみを対象とします。当社以外の第三者（当社の販売店を含みます。）から購入した製品又はレンタル品の修理については、購入元又はレンタル元にお問い合わせください。
4. 本サービスは、日本国内に居住又は本サービスの提供期間を通じて滞在されているお客様の、日本国内にある本製品について、日本国内で発生した故障又は破損を対象とします。それ以外のお客様、日本国外にある本製品、又は日本国外で発生した故障若しくは破損は、本サービスの対象となりませんのでご了承ください。
5. 修理規約は、当社の販売店その他の当社以外の第三者によって提供される各種の修理サービスには適用されません。

第2条（定義）

修理規約において、以下の用語は、各々以下に定める意味を有するものとします。また、共通利用規約で定義された用語が修理規約上で使用される場合、文脈上別異に解すべき場合又は修理規約で別途定義する場合を除き、共通利用規約第2条に定める意味と同様の意味を有するものとします。

(1) 「WHILL コンシェルジュデスク」

当社が設置する、お客様からの電話の受付先を意味するものとします。

(2) 「本製品」

修理規約第1条第2項で定める意味を有するものとします。

(3) 「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。

(4) 「回収費」

修理規約第4条第1項に定める意味を有するものとします。

(5) 「修理費用」

本サービスの実施にかかる費用を意味するものとします。

(6) 「返送費」

修理規約第4条第3項に定める意味を有するものとします。

(7) 「保管期間」

修理規約第11条第1項に定める意味を有するものとします。

(8) 「本サービス契約」

本サービスの提供について当社とお客様との間に成立する契約を意味するものとします。

(9) 「本サービス」

本製品の点検（見積診断を含みます。）、本製品の故障の修理、又は破損箇所の修繕サービスを意味するものとします。

第3条（本サービス契約の成立）

1. 本サービスを希望するお客様は、当社所定の方法（電話、メール又はチャット）によりお申込みいただく必要があります。お申込みいただいた時点で修理規約に同意したものとみなされますので、お申込みいただく前に、必ず修理規約をよくお読みいただきますようお願いいたします。
2. 本サービス契約は、お客様が前項のお申込を行い、当社が当該お申込を受諾した時点で成立します。
3. お申込みの内容によっては、当社の判断により、本サービスのお客様へのご提供をお断りする場合がございますのであらかじめご了承ください。また、本製品の廃棄目的での本サービスのお申し込みをお受けすることはできませんので、その点も予めご了承ください。

第4条（本製品の回収及び返送）

1. 本サービス契約の成立後、当社からお客様に本製品の回収日をご案内いたします。本サービスが修理規約第6条に定める有償修理となる場合、本製品の回収に係る費用（以下「回収費」といいます。）はお客様の負担とします。
2. 回収日に配送業者が本製品を引き取りに伺います。お客様において、配送業者へ本製品をお引渡しください。また、当社が案内した同梱物がある場合には、必ず当該同梱物も配送業者へお引渡しいただくようお願いいたします。
3. 本サービスのご提供後、当社からお客様に、本サービスを実施した本製品を返送いたします。本サービスが修理規約第6条に定める有償修理となる場合、本製品の返送に係る費用（以下「返送費」といいます。）はお客様の負担とします。
4. 海外からの回収又は海外への返送はお受けできません。また、日本国内であっても、離島など回収又は返送が難しい場合には、本サービスのご提供をお断りする場合がございますのであらかじめご了承ください。

第5条（無償修理）

本サービスの対象となる本製品が、当該製品の本体保証書に記載された無償修理の条件を満たすと当社が判断する場合には、当社は、無償にて本サービスを提供いたします。

第6条（有償修理）

1. 前条の場合を除き、当社は、有償にて本サービスを提供いたします。
2. 当社は、お客様からの聴取内容及び対象となる本製品の実機調査に基づき、修理費用の見積診断を行います。修理費用は、回収費、返送費、見積診断費、修理工賃及び部品代（部品の交換が必要な場合）からなります。
3. 見積診断の完了後、当社は、お客様に、修理費用の見積書、請求書及び注文書（お客様ご記入用）を発行します。
4. お客様からの注文書のご返送及び修理費用全額のご入金確認後に、当社は、本サービスを実施いたします。
5. 本サービスが有償となる場合、お客様は、注文書のご返送又は修理費用のご入金前までは、本サービス契約を解除することができます。ただし、本サービス契約を解除する場合にも、回収費、見積診断費及び返送費は、お客様のご負担となります。
6. 以下の各場合には、当社は、本サービス契約を解除することができます。この場合、回収費、見積診断費及び返送費、その他本サービス契約の解除までに当社が負担した費用は、お客様のご負担となります。
 - (1) 本製品の廃棄目的での本サービスのお申し込みと考えられる場合
 - (2) 請求書記載のご入金期限までに修理費用全額のご入金がなされない場合
 - (3) 修理又は修繕が不可能である場合
 - (4) その他当社が本サービスを実施することが不可能又は困難であると判断した場合
7. 前2条により、本サービス契約が解除された場合、当社は、お客様に、本製品を原状のまま返送いたします。
8. 本サービスのご利用に関して、補装具費支給制度その他の制度をご利用されるお客様は、修理規約第3条第1項のお申込み時までに、以下のWHILL コンシェルジュデスクにご相談のうえ、WHILL コンシェルジュデスクの案内に従ってください。お申込み時までにご相談のない場合、又は、WHILL コンシェルジュデスクの案内に従っていただけない場合、これらの制度を利用できない場合がございます。

<レンタル契約の終了手続連絡先>

WHILL コンシェルジュデスク：0120-696-527

受付時間：平日 9:00～18:00

第7条（再委託）

当社は、本サービスの一部又は全部を第三者に委託する場合があります。

第8条（ログインID及びパスワードの変更）

本サービスの実施過程において、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、本製品の返送時に当社よりお客様にお伝えします。

第9条（部品の取扱い）

1. 当社は、本サービスの実施過程において、対象の本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部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10条（修理保証）

本サービスを実施した本製品につき、当該本製品の返送日（当社が本製品をお客様に発送した日）から90日以内に発生した、同一箇所の同一不具合、その他当社による本サービスに起因すると当社が判断する不具合については、当社が無償にて再修理を実施します。

第11条（本製品の保管期間）

1. 本サービス実施のためにお客様からお預かりした本製品について、当社の保管期間は、最長で、本製品を受領した日から120日間とします（以下「保管期間」といいます。）。
2. 以下の各号のいずれか一つにでも該当する場合、当社は、保管期間を経過した本製品につき、お客様が所有権を放棄したものとみなします。この場合、お客様には当該製品を廃棄する旨と、それまでの保管費用及び廃棄費用（廃棄する場合）をご請求する旨を連絡いたします。ただし、回答の有無にかかわらず廃棄の処理は進めさせていただきます。
 - (1) お客様と10日以上連絡が取れない場合
 - (2) 当社が返送した本製品をお客様が受け取らなかった場合
 - (3) お客様が本製品の受け取りを拒否する場合
 - (4) 上記のほか、当社の責めによらない事情によって本製品の返送が困難であると当社が判断する場合

第12条（代車について）

本サービス実施期間中、代車のご利用を希望されるお客様は、無償修理の対象か否かにかかわらず、当社が有償で提供する代車をご利用ください。ただし、当社が適当と認める場合、無償で代車を提供させていただく場合がございます。また、修理規約第10条に定める無償の再修理を実施することとなった場合、当該再修理期間中、代車サービスを無償でご利用いただけます。

第13条（本サービスの提供期間）

1. 当社の製品ごとの本サービス提供期間は、別表のとおりです。
2. 本サービス提供期間を経過した製品については、本サービスをお受けすることはできませんのであらかじめご了承ください。

第14条（連絡先の変更）

1. 本サービスのお申込みから本製品の返送までの間に、本サービスお申込時に申告いただいたお客様の連絡先の変更があった場合、速やかに当社に変更後の連絡先をご連絡ください。

2. 前項のご連絡をいただけなかったことに起因してお客様が被った一切の損害について、当社は何らの責任も負いません。また、その場合の本製品に関しましては、修理規約第 11 条に基づいた処理を行いますので、予めご了承ください。

第 15 条（損害賠償）

1. 当社は、本サービスに起因してお客様に発生した損害について、当社に故意又は重過失ある場合を除き、本サービスを実施する本製品の価値を上限として、お客様に直接かつ通常生じる損害の範囲でのみ責任を負います。
2. 前項に定める本サービスを実施する本製品の価値は、耐用年数を 6 年とした定額法による減価償却計算を行って算出するものとします。

第 16 条（原状回復）

1. お客様が本製品に貼付したステッカー、お客様が施した塗装や改造等については、本サービスの実施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いませんので、あらかじめご了承ください。
2. お客様が施した意匠変更やその他変更点について、安全性や法令準拠の観点から、販売当時の仕様に修正する場合がございますのであらかじめご了承ください。

2023 年 4 月 18 日制定

2025 年 8 月 1 日改定

別表：

現行品を含めたすべての製品のサービス提供期間

製品名	販売状況	修理サービス提供期間
WHILL Model A	販売終了	2027 年 3 月末まで
WHILL Model C	販売終了	2025 年 10 月末まで
WHILL Model C2	販売中	未定
WHILL Model F	販売中	未定
WHILL Model S	販売中	未定