



修理規約改定のご連絡

このたび、「修理規約」の一部を改定させていただく運びとなりましたので、ご案内申し上げます。

■改定の効力発生日

2025 年 6 月 2 日（月）

■改定される規約および条文

下記修理規約の前文、第7条第7項、第9条標題及び第9条第1項（黄色部分）

お手数ではございますが、改定後の規約内容をご確認いただき、同意のうえご利用いただけますようお願いいたします。

修理規約

当社は本規約に従ってお客様へ修理サービスを提供させていただきます。予め本規約に同意いただいたうえで本サービスをご利用ください。

第 1 条. 適用範囲

1. 本規約は、アイロボットジャパン合同会社（以下「当社」という）が提供する各種の修理サービス（以下「本サービス」という）に適用されます。
2. 本サービスは、アイロボット社が生産し、当社および当社に事業を承継した事業者が販売した日本国内向けの製品を対象とします。
3. 本サービスは、日本国内に居住されているお客様（法人取引先を除きます）を対象とします。
4. 販売店、あるいはその他第三者が提供する独自の保証プログラムは、本サービスの対象外となりますので、修理のご要望等は保証プログラムの提供元にご確認ください。

第 2 条. 修理の定義

1. 本サービスによって提供される修理とは、何らかの事象により発生した製品の故障を修繕する行為を言います。
2. お客様からのご要望が無い限り、機能的修繕を伴わない部品の交換は行いません。

第 3 条. 製品の保証

1. 当社の定める認定販売店で購入された製品には、購入日から 1 年間の製品保証が付与されます。
2. 保証内容に関して、本規約と保証書に齟齬がある場合は、本規約が優先されますが、本規約に記載のない事項が保証書にある場合は、保証書の当該事項が適用されます。
3. 以下の場合は保証の対象外となります。
 - （ア）当社の定める認定販売店またはアイロボット公式ストアで直接購入した製品以外の製品。
 - （イ）保証書、あるいは購入を証明する書類が同梱されていない。





- (ウ) 保証書、あるいは購入を証明する書類に必要事項が記入されていない。あるいは、虚偽の内容が記入されている。

第4条. 製品の送付

1. 本サービスのお申し込み時に、製品の回収日を設定させていただき、宅配業者が製品を引き取りに伺います。その際に、お客様にて製品発送の準備をしていただく必要があります。
一部の製品においてはその限りではありません。
2. 製品発送の準備：
 - (ア) 本体、ホームベース、バッテリー、AC アダプタ（機種による）は必ずご送付ください。
 - (イ) 故障の症状に応じて、バーチャルウォールなどの周辺機器も併せてお送りください。
 - (ウ) 全ての製品が入る適当なサイズの箱をご準備ください。
 - ① 製品を安全に輸送するために、空いている隙間には緩衝材を入れてください。
 - ② 緩衝材は廃棄対象となりますので、新聞紙などのご使用をお勧めします。
 - (エ) 輸送中に製品が稼働しないようにバッテリーを絶縁する、もしくは製品をディープスリープモードに設定してください。詳細は本サービス受付時にご案内いたします。
 - (オ) リチウムイオンバッテリー単体を航空便で輸送することは航空法で禁止されていますので、製品に取付けるか、船便、あるいは陸路をご指定ください。
 - (カ) ロボット掃除機ルンバを送付される際は、ダスト容器内のゴミを捨て、空にした状態でお送りください。
 - (キ) 床拭きロボットブラーバを送付される際は下記にご留意ください。
 - ① ブラーバ 300 シリーズのウェットクリーニングパッド、あるいはブラーバジェットシリーズのタンクは、水道水でゆすいだ後、液体を全て抜いた状態にしてください。
 - ② ブラーバ 300 シリーズのクリーニングクロス、あるいはブラーバジェットシリーズのクリーニングパッドをお送りいただく必要はありません。
故障原因解明のために必要である場合は、本体や周辺機器とは別にして、ビニール袋等に入れて封をした状態でお送りください。

第5条. 無償修理

1. 製品保証期間中に発生した製品の不具合に対して、保証書に記載されている「保証事項」を基に、当社が保証対象であると判断した場合、無料にて本サービスを提供いたします。

第6条. 有償修理

1. 無償修理の対象とならない修理のご要望に対して、有料にて本サービスを提供いたします。
2. 有償修理の料金体系は、機種やご依頼方法によって異なります。
 - (ア) 料金変動型：故障内容に応じてお見積りを提示いたします。
 - (イ) 料金固定型：故障内容に関わらず製品別に定額料金が設定されています。
3. 料金体系、およびその対象製品は事前の通知なく変更する場合があります。
4. お預かり後、もしくはお見積り提示後に部品代や料金体系が変更となった場合は、





事前にご提示した料金で本サービスを提供いたします。

5. お見積りは、基本作業費に、交換する部品の代金、およびその他必要な経費を合算して作成します。
6. 本サービスの料金のお支払いは、配送業者による代引き、もしくは銀行振込となります。銀行振込の場合は振込を確認した後に製品の返却となります。

第7条. 修理の内容

1. 各センサーの動作確認および調整。
2. 各駆動部の動作確認。
3. 不具合の再現確認。
4. 故障している部品の交換。
(ア) 基板ユニット、あるいはロボット本体、およびその付属品が交換となった場合、製品番号（シリアル番号）が変更されます。
5. 分解清掃。
6. ファームウェアの更新（機能及び信頼性向上のため、当社製品のファームウェアは更新される場合があります）。
7. 当社の判断基準において、上記内容とは異なり製品の交換にて対応する場合があります。

(ア) 元の製品と同等または上位の機能を有した製品との交換を行います。元の製品とは異なる製品との交換となる場合があります。この場合も、同等または上位の機能を有した製品との交換となるため、元の製品購入時の金額および交換製品の販売価格に関わらず、差額の返金等の対応はいたしません。予めご承知おきのうえ、本サービスをお申込みください。

第8条. データの取扱い

1. 本サービスの過程において、製品内部に記録されている一部のデータが消去される場合があります。
2. 消去されるデータは以下のものとなりますが、製品や作業内容によって異なります。
(ア) Wi-Fi 接続設定
(イ) スケジュール設定
(ウ) 清掃履歴
(エ) マップデータ

第9条. 部品または製品の交換

1. お預かりした製品から交換の目的で取り外した部品の所有権は、すべて当社に帰属します。製品の交換にて対応した場合、お預かりした元の製品の所有権は当社に帰属します。
2. 本サービスで使用する部品は、事前の通知なく仕様が変更される場合があります。
3. 本サービスにおいては、当社の基準に基づいて修理もしくは再調整され、新品と同等に品質保証された部品を使用する場合があります。

第10条. 作業保証

1. 製品ご返却日から90日以内に発生した故障において、当社が行った修理に起因し、再修理が必要であると当社が判断したものについては、無料にて再修理等を実施いたします。
2. 製品ご返却日から90日以内に発生した故障であっても、当社が保証書に記載されている「保証事項」を基に、保証対象ではないと判断した場合は作業保証の対象外となります。

第11条. お預かりした製品の保管





1. お預かりした製品の保管期間は、製品着荷日から起算して 60 日を最長とします。
2. 保管期間を超えたお預かり品において、以下のいずれかの条件に当てはまる場合は理由の如何を問わず、お客様がその所有権を放棄したものとし、当社所定の方法によって当該製品を廃棄します。
 - (ア) 修理品をご返却してもお客様がお受け取りにならない場合、または受け取りを拒否された場合。
 - (イ) お見積りの最終発行日から 30 日以上経過した場合。

第 12 条. 連絡先の変更

1. 本サービスの申し込み後に、当社に登録された連絡先が変更となった場合は、速やかに新しい連絡先をご連絡ください。
2. 連絡先の変更が行われなかったことに起因して第 11 条が適用された場合、当社は代替製品の提供や、当該製品の代価の払い戻し等の対応、その他お客様に対する責任を負いません。

第 13 条. 代替機について

1. 本サービスにおいては、いかなる理由においても代替機の貸出は行いません。

第 14 条. サポート期間

1. 当社規定に基づいて各製品に対する本サービス提供期間が設定されます。
製品のサービス提供期間が終了した場合、当社 Web サイト上で「修理サービス対応終了機種一覧」に掲載されます。
2. 本事項に関して、当該製品をお持ちのお客様に個別の連絡はいたしません。

第 15 条. 個人情報の扱い

1. お客様よりお預かりした個人情報は、本サービスの提供、お問い合わせへの対応、本サービスの品質向上等に利用いたします。
当社の個人情報保護方針につきましては、Web サイトに掲載されている「個人情報の取り扱い」をご確認ください。

第 16 条. 損害賠償

1. 本サービスの提供において、お預かりからご返却までの間に当社が責を負うべき損害が発生した場合は、現実生じた損害について当該修理品の購入額を限度として補償いたします。

第 17 条. 原状復帰

1. お客様が製品に貼られたラベル、お客様によって行われた塗装、メモ書き等は、部品の交換によって損なわれることがあります。元の状態への復旧はいたしません。予めご了承ください。

第 18 条. 規約の改定・変更

1. 当規約の各条項その他の条件は、社会情勢、経済情勢等の諸般の状況の変化、本サービスに関する事情の変化その他相当の理由があると認められる場合、変更できるものとします。
当規約の変更日以降は、変更後の規定に従うものとします。
2. 前項の変更については、変更内容及び変更日について当社のホームページ掲載による公表その他相当の方法で周知することによって、変更できるものとします。

第 19 条. 準拠法等

1. 本規約および本サービスの解釈に関しては日本法が適用されます。
本サービスまたは本規約に関して紛争が生じた場合には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裁判所とします。

2019 年 3 月制定





2020 年 7 月改定

2025 年 5 月改定



アイロボットジャパン合同会社