

アフターサービス規定と保証規定

NEOGEO mini サポートセンター（以下、「弊社サポート」といいます。）はお客様に対して以下の内容に従い、アフターサービスを提供いたします。これらの規定をお読みいただき、同意いただいたうえでアフターサービスを依頼ください。

アフターサービス規定

修理 / 交換について

- 製品の返却は弊社指定の運送業者にて行います。返却先は日本国内に限ります。
- 製品お買い上げ時のレシート（購入証明等）の内容をご確認のうえ、そのレシート（購入証明等）を添えてお送りください。
- 修理 / 交換の対象製品をお送りいただく際は、購入時の箱および梱包材をお使いになるか、製品に傷や破損などのダメージが発生しないよう十分に注意して梱包ください。
- 梱包が十分に為されていないために輸送中に製品が欠損あるいは破損したと考えられる場合は、修理依頼をお断りすることがございます。
- お買い上げ後に取り付けられた物品（保護シート、シール、デコレーションなど）は取り外してください。取り外されていない場合は、故障製品と一緒に送りいただいたものは、返却いたしかねます。
- 輸送中に発生した事故に関して弊社は一切の責任を負いかねます。
- 保証期間終了後の送料は、お客様にご負担いただきます。あらかじめご了承ください。
- お送りいただいた製品は、弊社の判断により交換または修理の対応を行います。交換の場合、故障内容の説明は出来かねます。なお、交換 / 修理には環境にも配慮し再生部品を使用する場合などがございます。
- 交換の場合、お客様からお送りいただいた製品（本体、箱など）、および修理にあたって取り外した故障部品については、安全上の理由により弊社の所有物として回収し、いかなる場合でも返却いたしません。
- 製品の交換 / 修理にともない、製品の初期化 / 再設定が必要な場合がございます。本体に保存してあるセーブデータや設定などが消去される事がございますのであらかじめご了承ください。
- アフターサービスの内容によっては、本機の仕様とは異なる製品 / 部品との交換になる場合がございます。
- システムソフトウェアは最新のものにアップデートする場合がございます。
- 修理 / 交換に伴い、製造番号を変更する場合がございます。
- 当社が見積もりのために預かった製品の修理をキャンセルされた場合、返却したものがお預かり時の状態と異なる場合がございます。
- 修理作業着手後のキャンセルはお受けできません。
- 修理依頼の際にお客様からご提供いただく個人情報は、修理サービスの提供および改善のためのみに使用されます。

修理 / 交換をお断りする製品について

- ・ 不当な修理 / 分解 / 改造（ソフトウェアを含む）が行われた製品。
- ・ 梱包が不十分であったために、輸送中に破損したと考えられる製品。
- ・ 損傷が激しく、修理しても機能の維持が困難であると弊社が判断した場合。
- ・ 本体内の損傷したデータ（セーブデータなど）の復旧依頼。
- ・ 一般家庭以外（業務用など）で使用したことによる故障および損傷がある場合。
- ・ 上記以外に修理または交換をお断りする事が相当であると弊社が判断した場合。

修理 / 交換依頼品の保管について

- お預かりしている修理依頼品につきましては、お見積りの連絡から 30 日を経過してもお客様からご返答がない場合、修理を行わず返却いたします。
- 依頼品の修理後、お客様のご都合で 6 ヶ月間お引き取り頂けなかった場合、お預かりしている依頼品は弊社にて処分させていただきます。
- お客様情報（お名前、ご住所、お電話番号など）の誤りや記入漏れなどが原因で、弊社からの連絡や返却が出来ない場合、保管から 6 ヶ月経過後、依頼品を弊社にて処分させていただきます。

保証規定

※下記規定は、2023年3月10日以前にご購入されたお客様に限り適用されます。

保証期間内の製品については「アフターサービス規定」に加え、本規定が適用されます。

本規定とあわせて「アフターサービス規定」も必ずお読みいただき、同意いただいたうえで、アフターサービスをご依頼ください。保証期間は商品到着日より 1 年間です。修理後も保証期間に変更はありません。

正常な使用方法のもとで、万一発生した故障については保証期間中、無償で修理または交換いたします。

有償修理となる依頼品について

保証期間中でも以下の場合には有償修理となります。

- (1) 製造番号がある製品でその番号が判別できない場合。
- (2) ご使用上の誤り（取扱説明書以外の誤操作など）によって故障または損傷が生じた場合。
- (3) お買い上げ後の輸送、移動時の落下、管理・保管上の不備により故障および損傷が生じた場合。
- (4) 破損、水濡れ（腐食）、落下、衝撃、加圧、異物混入などの影響により故障および損傷が生じた場合。
- (5) 火災、地震、風水害、落雷、塩害、ガス漏れ、異常電圧、その他の不可抗力により故障および損傷が生じた場合。
- (6) 接続している他の機器に起因して、本製品に故障および損傷が生じた場合。
- (7) 指定正規品以外の使用により故障および損傷が生じた場合。
- (8) 消耗部品を交換または補充する場合。
- (9) 故障でない箇所をお客様の依頼により交換する場合。
- (10) お買い上げの製品が、使用後に有償無償を問わず譲渡されたもの（中古品）であった場合。
- (11) その他、当社において有償修理が相当であると合理的に判断した場合。

保証の対象となる部分は本体のみで、付属の電源ケーブル、付帯するソフトウェア、製品に記録されているデータなど（電池類）、別売の NEOGEO mini PAD、その他アクセサリ類は保証の対象にはなりません。

また、製品が修理 / 交換される場合につきましても製品に記録されているデータが消去される事がございますのであらかじめご了承ください。

製品の使用または故障に起因する直接的および間接的な損害につきましては、法に定める場合を除き一切補償いたしません。

修理費用について

保証期間終了後の修理依頼につきましては、有償修理となります。また保証期間内におきましても、保証規定に基づき有償修理になる場合がございます。修理費用は修理の内容により算定致します。

ご注意

1. この保証規定は以上の規定により無料修理 / 交換をお約束するもので、これによりお客様の法律上の権利を制限するものではありません。
2. 保証期間終了後の修理等についてのお問合せは弊社サポートまでお問合せ下さい。その際の修理費用につきましてはお客様にご負担いただきます。
3. 本保証は日本国内においてのみ有効です。
4. 製造終了後の製品につきましては、部品の調達状況により修理できない場合がございますので、あらかじめご了承ください。
5. 特別仕様の限定生産品につきましても、修理依頼時の在庫状況に応じて、通常部品、再生部品または改良部品を使用する場合がございます。また通常部品を使用する場合は、修理後は通常仕様（外装を含む）に変更となりますので、あらかじめご了承ください。
6. 本製品の故障および修理に起因して発生した損害について、法に定める場合を除き、弊社は一切の責任を負いかねます。

弊社はこの規定をいつでも更新・修正できるものとし、アフターサービスの際には最新の規定が適用されるものとし、本規定の最新版は、弊社ホームページのサポートサイトでご確認いただけます。なお、本規定は常に最新版を適用するものとし、