

TREZORの返品と保証内容について

※注意 返品と保証については、テックビューロ株式会社はあくまでもその日本の窓口となって代行するものであり、正式にはTREZORのメーカーであるSatoshiLabsが提供するサービスとなります。また、テックビューロ以外から購入した商品についてはそのサービスの対象外となりますので、その場合は直接SatoshiLabsにお問い合わせください。また、本書はあくまでもSatoshiLabsの提供する保証と返品の条件を和訳し、日本の窓口として改変したものであり、原本との差異がある場合は原本を優先して適用するものとします。

2016年1月1日

I. 限定品質保証及び返品条件

限定品質保証及び返品条件

ハードウェア型ビットコインウォレットTREZORは、独自のTREZORソフトウェアと、myTREZOR Web Walletのサービス、他の"TREZORと互換性のある"デスクトップや、独自のTREZORの機能をサポートしたウェブウォレットサービスなどに利用できるファームウェアを搭載した小型の電子端末です。

SatoshiLabs Limited (以下、当社)は、以下の条件に基づき本製品に対して欠陥や製造不備がないことを保証いたします。

保証期間

当社は本製品及びその部品に対して、保証期間中ユーザーマニュアルや保証書に記載された通常の使用方法でご利用いただく限り、材料や製造上の欠陥がないことを保証いたします。保証期間はご購入いただいた日から1年間です。

交換した部品、製品に関しましても、交換したその日から数えて保証期間の残り、または30日の、いずれか長い方の期間保証対象となります。

保証

本保内容は譲渡不可であり、購入されたお客様本人に対してのみ有効となります。当社や正規代理店、関連会社から新規ご購入いただいていない場合は保証されません。本保証は、本社で販売されていない製品をご購入された場合には適用されません。

本製品やそのご購入時に偶発的、または付随して発生したどのような損失に対しても当社は責任を負いません。当社が負う責任は本製品のみ対象となります。また、第三者及びお客様が不利益を被ったために発生した他のいかなる間接的費用、損失に対しても当社は一切の責任を負わないものとします。当社はデザイン、ファームウェア、製造過程において仕様変更や機能向上などの目的により既に製造、販売が行われている製品に対して一切の義務を負うことなく変更を加える権利を保持します。

限定品質保証

当社は、プリインストールされているソフトウェア、その品質、パフォーマンス、機能性、互換性など特定の目的における一切の保証をいたしません。ソフトウェアに含まれる機能が特定の要件にそぐうかどうかや、ソフトウェアが誤作動を起こさず、問題なく動作するかなどの機能性について保証いたしません。当製品は"現品"の状態の販売されているものとします。

保証期限

法律が該当する限り適用されますが、以下の場合はその限りではありません:

- 通常のご利用による消耗
- 事故、誤った使い方をした場合、不注意による破損、粗末に扱ったことによる損傷、不適当な扱い、取り付け等を行った場合
- 水分が多く充満する場所、腐食する可能性のある環境、高電圧の電流が飛び交う環境にさらした場合、過度な気温変化のある場所や、運搬中など通常とは異なる状況下でのご利用に限らない過度な物理的な取り扱い、電氣的ストレスを与えたことにより商品が破損する、または損失を被った場合
- 洪水、台風、火事、地震などに限らない自然災害によって商品が破損、または損失を被った場合
- オペレーターエラーや、提示された手順や取り扱い方法を遵守しなかった場合による商品の破損
- 当社に属する以外の人物、提携するパートナー企業や、認定された整備、設備による改造
- 当社に属する以外の人物、提携するパートナー企業や、改造、認定された整備、設備による、初期のインストールされたソフトウェアの入れ替えや改造
- 偽造製品
- 現在、または将来的なオペレーティングシステム、ソフトウェア、ハードウェアのバージョンアップデートに起因する損傷やデータの損失
- 製品の取り扱い説明書上で推奨、または許可されていない誤った使い方による破損やデータの損失
- 当社の提供していない製品を利用したことによる故障
- この保証は、お客様に対し限定された法的権利を付与するものです。国や地域により、その他の権利が認められる場合があります。一部の法令では、偶発的、間接的な損害、または黙示的な保証について、その例外された項目または制限が認められておらず、前述の例外された項目が適用されないことがあります。

アフターサービスの手順

この限定品質保証における救済策を追求するために、当社のサービス処理施設においてお客様の商品の保有を確認するために次の3点が必要になります(i) 決済が行われたビットコインアドレス、オーダー番号や、購入の日付の記載された正規販売店が発行した電子レシート(ii) お客様の製品のシリアルナンバー。シリアルナンバーはブートルoaderモードに入ることによって取得することができます。(コンピューターに接続時に同時に2つのボタンを押してください)

商品返却前にリカバリシードを取得していることと、可能であれば端末のデータが消去されていることを確認してください。SatoshiLabs Limitedは、サービス処理センターによる検査の間に生じた製品の破損、データの損失、その他製品内のデータ紛失など、いかなる責任も負いません。

当社は、限定品質保証の規定に該当しない場合も当社の判断に基づいて修理を受付けており、同一の製品、または類似品(新品等)と交換可能な場合がございます。製品の部品の修理や交換は、製品の修理と適切な動作条件への復旧のため、無償で対応させていただいております。

サービス処理センターへ製品をお送りいただく際に発生する費用は、お客様のご負担となります。製品が無保険の状態で見捨てられた場合、輸送中に生じた損失や破損など、すべての責任をお客様が負う形となりますのでご了承ください。

保証期間中に製品に欠陥があることが判明した場合は、次の手順に従ってください：

1. サポートフォーム (<http://zaif.jp/contact>) からご連絡ください。可能な限り、写真、ログ、スクリーンショットなどをお撮りになり出来るだけ多くの製品の欠陥に関する情報を記載してください。当社のサポートチームが欠陥の原因を解析し、可能であればEメールにて対応させていただきます。
2. 万が一、製品の欠陥が上記の 1)にて解決できなかった場合、当社はRMA要求のサポートも対応しております。優先的にサポートを受けるには、製品を購入した販売店、購入日、お手持ちのEメールアドレス、または、製品ご購入の際に利用されたお客様のビットコイン決済アドレスや請求書番号オンラインショップ等のアドレスを確認し、ご用意ください。
3. 当社のサポートチームが検査し、製品発送の際に他の踏むべき手順があれば郵送先の住所を添えてEメールをお送りいたします。
4. 正規販売店、関連するその他のウェブサイトから、注文の詳細の項目にて返却の手順をご確認いただけますので是非ご利用ください。または、お客様の方から当社のサポートへ現在の状況確認等のリクエストをお送りいただくことも可能です。

II. 返品条件

処理センターにお荷物が届き次第すべての返品される商品を検査します。

全額払い戻し

全額払い戻しを受けるためには、商品がお客様の元に届けられてから15日以内に サポートフォーム (<http://zaif.jp/contact>) から商品返品リストを送っていただくことで可能です。全額払い戻しを受けるためには、商品が未使用かつ、すべての付属品が揃い、元のパッケージの封が開いていない状態で保存されている必要があります。元の発送手数料とお客様がご負担する配送手数料を差し引いた上で払い戻しを行います。ビットコインによるお支払いで購入された商品に関する払い戻しにつきましては、ビットコインで支払われた商品の返品に関しての項目をお読みください。

一部払い戻し

お客様が全額払い戻しの対象ではない場合、開封済み、使用済みの製品に関しましても部分的な払い戻しを受けることができます。一部払い戻しを受けるためには、商品がお客様の元に届けられてから15日以内に サポートフォーム (<http://zaif.jp/contact>) から商品返品リストを送っていただくことで可能です。元の輸送代金と返品手数料、当社の返品コストを差し引いた上で払い戻しを行います。(一般的な、検査費用、リファブッシュ費用、再パッケージ化費用など、センターで処理する際や他の場合に当社に対して発生してくる費用)。ビットコインによるお支払いで購入された

商品に関する払い戻しにつきましては、ビットコインで支払われた商品の返品に関しての項目をお読みください。

欠陥商品や初期不良などによるご返品

万が一、注文された商品が破損しているなど不良品だった場合は、ご購入された時のレシートをご用意していただくことで代替商品をお受け取りいただけます。ご返品が可能な期間は、レシートに記載された購入日から15日間です。ご購入された商品に対してのご返品は当社のサービス処理センターから集荷、発送されます。ご返品される商品が欠陥品ではなかった場合は、発送手数料はお客様のご負担となります。

ご購入された商品が欠陥品や不良品だった場合、(保証対象外の欠陥を除く)レシートに記載された日付から15日後、保証期間内に返品可能ですが、製品の欠陥が判明してから過度に遅延が発生した場合はこの限りではありません。修理済みの製品や代替製品は当社のサービス処理センターから集荷、発送されます。センターによる検査の結果、返品された製品が以下のような状態だった場合 (i) 欠陥商品ではない (ii) 損傷の仕方が保証範囲外、返品費用はお客様のご負担となります。このような場合、当社の判断に基づいて新しい製品ご購入の際の割引サービスなどを行っております。

払い戻しまでの期間について

払い戻しは返品用の商品が運送会社に届いてから5週間以内に行われます。通常はすぐに払い戻しをお受けいただけますが、返品のための郵送期間 (最大21日)、返品センターで製品検査にかかる期間 (最大5営業日)、ビットコイン決済の処理期間 (1営業日)、または銀行やクレジットカードをご利用された際にかかる期間 (最大10営業日)などを合わせまして、4週間から5週間程お時間をいただいております。ご返金の手続きが整い次第、払い戻し先のアドレスや金額等についてお客様にお伺いのご連絡をさせていただいております。すべての払い戻しは、お客様が商品をご購入された際の決済方法と同じ形式でご返金させていただきます。

ビットコインで支払った商品の返品

全額、または一部払い戻しの対象となるキャンセルされた注文や、ビットコインで購入された返品される商品はビットコインで払い戻しされます。どのような払い戻しもお客様が購入されたビットコインの価格で行われます。一部払い戻しを受ける場合は、払い戻しが完了したその時のビットコイン取引所のレートで米国ドル建てで処理コストが差し引かれます。払い戻しは、手続きの間にお客様が当社のサポートへと提供されたビットコインアドレス宛に対して行われます。

一般的な銀行による送金とは異なり、ビットコインのトランザクションは不可逆です。送金先を間違い、誤って決済を行ってしまった際に払い戻しは行われませんので提供されるビットコインアドレスが正しいかどうか事前にしっかりと確認してください。当社の支払い手引きに従わず、お客様の判断の元でお客様が被られた経済的損失などにつきましては当社は一切の責任を負いませんのでご注意ください。