

利用規約

限定保証：Vyvo 製品

Vyvo は、お客様の製品が材料や製造上の欠陥がないことを、製品受領日から 1 年間（または適用法令で求められる期間）保証します。ヨーロッパ経済領域の居住者には 2 年間の保証が提供されます。保証期間内に欠陥が生じた場合、Vyvo は条件に従い、無償で修理または交換を行います。この保証は譲渡できません。交換された製品は、元の保証期間の残り、または 30 日間のいずれか長い方の期間で保証されます。万が一、保証期間中に Vyvo 製品に欠陥が発生した場合、以下の条件に基づき、Vyvo は無償で修理または交換を行います。ただし、この限定保証に反する内容で修理、交換の申し出があり、利用規約に違反したと確認した場合、Vyvo は製品の修理や交換の責任を負いません。この保証は譲渡不可であり、保証期間内の交換製品も、元の保証期間の残りの期間、交換後 30 日間、または適用法令で定められた期間のうち、いずれか長い期間で保証されます。

限定保証を受けるためには、以下の条件を満たす必要があります。

1. 未払い料金、未払い残高がない状態で、かつ有効なアカウントを維持していること。
2. Vyvo 製品の最初の購入者であること。つまり、修理や交換対象の Vyvo 製品がお客様のアカウントを通じて個人使用目的で購入されたものであること。
3. 適用される保証期間内に、下記の手順に従って Vyvo 製品を返却すること。

この限定保証は、以下の場合には保証されません。

1. Vyvo 以外の製品または偽造品。
2. 紛失や盗難による Vyvo 製品。
3. 誤用、通常の損耗、不適切または過失による使用、誤った異常な使用、または Vyvo が提供する指示に反する使用による損傷または故障。
4. 事故、天災地変、無許可で商業的使用された製品、乱用、放置、盗難、または異常な大気条件による損傷または故障。
5. 見た目の損傷。
6. 不正に改造された製品。
7. 無許可の人物による修理、または Vyvo 製品に使用されている元の部品と互換性のない部品を使用して修理されている場合。
8. 工場出荷時のモデル名および/またはシリアル番号が変更された製品。

この限定保証は、購入者に特定の法的権利を提供します。これらの権利は、居住国の適用される消費者権利法に基づく法定の権利に加えて提供されるものであり、それに代わるものではありません。

製品保証

保証期間中、テクニカルサポートで問題が解決しない場合、ユーザーは製品の交換を依頼する権利があります。保証期間は、製品がユーザーに届いた日から始まります。この期間が過ぎた後もカスタマーセンターに問い合わせをして、サポートを受けることはできますが、無償交換を受ける権利はなくなります。

BioSense リングの操作に関する問題（充電、データ読み取り、ソフトウェアなど）については、カスタマーセンターに連絡し、テクニカルサポートを受けてください。ユーザーは、注文番号、箱に記載されている MAC アドレスおよび/またはシリアル番号を含むデバイスの識別、デバイス故障の証明、およびデバイス所有権の証明（例えば、接続されたデバイスとユーザーの身元にリンクされた MAC アドレスを示すアプリのスクリーンショットまたはビデオ）を提供する必要があります。

サポートオペレーターは、各問合せ内容に関連するすべての必要な情報（例：写真、ビデオによる証拠の提出、注文の詳細など）を要求する権限を有します。技術的なサポートを受けても問題が解決しない場合、オペレーターは該当製品の返品手順をご案内し、返送の承認を行います。製品の返送は、当社のオペレーターからの承認を得た後にのみ行うことができ、承認前に返送されたものは無効になります。承認された場合、ユーザーに 30 日間有効な RMA 番号が返送方法とともに送付されます。有効かつ承認された RMA 番号なしに、あるいは有効期限が切れた（発行から 30 日以上経過した）RMA 番号とともに当社に返送された製品は返金の対象とならず、ユーザーによる送料負担によって製品はユーザーに返送されます。

無許可（未承認）で返送された製品は、交換の対象とはならず、会社はその製品に対して何ら義務を負いません。また、許可なしに返送された製品の扱いについても責任を負いません。

返送が許可された BioSense リングが指定の倉庫に到着し、関連する故障確認が完了した後、ユーザーは追加費用なしで交換製品を受け取ることができ、故障品の返送料も返金されます。

報告された故障が確認されない場合、カスタマーセンターからユーザーに連絡をし、ユーザーは内容についての説明を提供すると共に、製品の返送料に関連する費用を負担する責任があります。

30 日間返品ポリシー

お手元に届いた BioSense リングにご満足いただけない場合、当社からお客様へ製品を発送してから 30 日以内であれば、お客様による送料負担で返品を承ります。対象となる返品については、発生した送料を除いた購入金額から 10%の返品手数料を差し引いた金額を返金いたします。発送前にキャンセルされたご注文については、送料を含む購入代金が返金されます。

本 30 日間返品ポリシーに基づき返金を受けるには、以下の条件を満たす必要があります：

1. 未払い料金、未払い残高がない状態で、かつ有効なアカウントを維持していること。
2. Vyvo 製品の最初の購入者であること。つまり、修理や交換対象の Vyvo 製品がお客様のアカウントを通じて個人使用目的で購入されたものであること。
3. 指定された期間内に、手順に従って、すべての製品および付属品が含まれ、未使用の破損していない元の梱包で、再販可能な状態で製品を返品できること。

以下に該当する場合、30 日間返品ポリシーは適用されません。

1. 破損した製品。
2. 第三者から購入された製品。
3. 紛失または盗難に遭った製品。
4. 当社の保証に基づき交換可能な欠陥製品。

キット、バンドル、またはパッケージの一部として購入された個別の製品に関しては、部分的な返金の対象となる場合があります。一部返金の金額は、購入金額の合計から、返品されなかった商品の割引前の全額を差し引いた金額として計算されます。

返金は、有効な返品商品の受領後、通常 60 日以内に処理されます。特別な承認がない限り、返金は購入時の支払い方法と同じ方法で返金されます。

BioSense リングのサイズ違いによる交換について

BioSense リングのサイズを間違えて購入した場合、購入者は当社に対して交換依頼をすることができます。ただしこの場合、ユーザーは、当社指定の倉庫へのデバイス返送料および当社からユーザーへの交換品の発送にかかるすべての費用を負担するものとしします。

交換を希望する場合、ユーザーはカスタマーセンターに事前連絡をし、カスタマーセンターで交換を承認し、発生する送料の金額を確認します。交換品の返品は、これらの費用の支払いが確認された後で行われます。

製品は、未使用品でなくてはならず、すべてのコンポーネント、付属品、アクセサリが揃った状態で、再販可能な状態で破損していない元のパッケージに入れられ、返送されなければなりません。

以下に該当する場合、製品の交換はできません。

1. 破損した製品。
2. 第三者から購入された製品。
3. 紛失または盗難に遭った製品。

無許可で未承認の状態での返品された製品は、当社では交換対象として対応せず、交換する義務も負いません。