

# SkyLink Care Pro

-基本規約-

SkyLink Care Pro によりお客様に与えられる利益は、消費者保護の法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。本プランは、適用される消費者法により認められる権利（保証に関する制定法に基づき救済を受ける権利および製品の輸入・販売者である株式会社 WorldLink&Company が自己の契約上の義務を履行しない場合に損害賠償を請求する権利を含みます）を排除するものではありません。

1. 本プランにおける契約は、登録書に明記されているご契約者様（以下「お客様」といいます）が受けられるサービス対象範囲の証明となる文書（以下「本プラン登録書」といいます）に記載され、お客様の購入当初のパッケージに含まれるドローン本体およびドローン本体セットに含まれる備品のうち、保証対象となるもの（以下「対象ハードウェア」といいます）に関する上記各プラン（以下「本プラン」といいます）に基づき、〒603-8053 京都市北区上賀茂岩ヶ垣内町 98-2 に所在する株式会社 WorldLink&Company またはその権利相続人（以下「SkyLink」といいます）がお客様に提供する「テクニカルサポート」、「簡易検品（無制限）」、「墜落機体の修理」および「一年定期点検」を規定するものです。本プランで提供される全てのサービスにおいて、窓口は SkyLink への電話またはメール（SkyLink が運営するウェブサイトを経由した問い合わせを含む）とします。納品日からメーカーが保証する期間内に発見、報告された(a)材質上または製造上の不具合が対象ハードウェアにおいて生じた問題（下記「初期不良」といいます）は、本プランの内容にかかわらず、メーカーの保証サービスにおいて処理されます。初期不良の場合は、送料は無償となります。ただし、その後 SkyLink の検査によって、(a)ではないと判断された場合は、下記「簡易検品」において処理されます。本プランにおいての送料はいずれもお客様の負担となり、(x)代金引き換え発送、(y)着払い発送、または(z)SkyLink からの請求書発行を経てのお客様の支払いにより精算されます。(z)の場合、対象ハードウェア返送の時期は SkyLink によって請求額の振り込みが確認された後になります。SkyLink は、本プランの全てのサービスにおいて、対象ハードウェアのファームウェア、連携デバイスソフトウェアのその時点での最新バージョンおよび従前のメジャーリリース（メーカーによって指定がある場合にはメーカー指定のバージョン）に関するサポートを提供します。

## 2. 本プランの保証期間の開始と終了

対象期間は、お客様が本プラン登録書に記載される保証開始日から保証終了日まで（以下「本プランの保証期間」といいます）とします。本プランで提供される全てのサービスにおいて、お客様から SkyLink へのサービス依頼は、本プランの保証期間中に行われる必要があります。当規約に基づく違反等の理由がある場合、SkyLink がお客様に告知した時点をもって本プランの保証期間は終了します。SkyLink が本プランのサービスにおいて、対象ハードウェアをお預かりしている間に本プランの保証期間が終了する場合は、(a) 本プラン登録書に記載される連絡手段のいずれにおいても 14 日以上連絡が取れなかった場合 (b) 送料や本プランで保証されないサービス対価の請求に対し、14 日以上支払いが確認できない場合を除いて、お客様に対象ハードウェアが返還されるまで延長されます。

## 3. 対象範囲

### 3.1 テクニカルサポート

本プランの保証期間中、SkyLink はお客様に対し、電話およびメールによるテクニカルサポートリソースへのアクセスを提供します。テクニカルサポートには、トラブルシューティングおよび修復（データの復元を除きます）方法のアドバイス、システムエラーメッセージの解釈、ならびに「簡易検品（無制限）」、および「墜落機体の修理」が必要な時期の判断が含まれます。

### 3.2 簡易検品

「テクニカルサポート」で解決できない対象ハードウェアの不具合に対して、SkyLink が対象ハードウェアをお預かりし、状態の確認と原因分析を行い、調整や解説によって問題解決のためのサポートを提供します。サービス依頼書（別途提供）に必要事項を記載し、SkyLink に対象ハードウェアと一緒に送付し、対象ハードウェアを不足なく SkyLink に送付または持ち込みをすることで依頼することができます。このサービスは本プランの保証期間中、無償かつ無制限で SkyLink に対し請求することが可能です。SkyLink による状態の確認と原因分析により、修理・調整などが必要と判断した場合、本プランから外れ、SkyLink が提供する通常の修理サービスに移行され、「簡易検品」において行われた検品作業にかかる費用は吸収されます。このサービスは、対象ハードウェアが SkyLink に到着してから、1～2 週間程度の期間を要します。また、サービス依頼書が同梱されていない場合、またはサービス依頼書に不備がある場合は、さらに時間を要することがあります。

### 3.3 墜落機体の修理

お客様が本プランの保証期間中に、業務利用において墜落や接触などの事故（操作の過失を含む）による対象ハードウェアの損壊・故障を SkyLink に通知し、有効な依頼を行い、対象ハードウェアを不足なく SkyLink に送付または持ち込みをした場合、SkyLink は、(a) 新品の部品、または性能および信頼性において新品と同等の部品を使用して無償で不具合品の修理を行うか、(b) 当該対象ハードウェアを交換用製品と交換します。この交換用製品は、新品または性能および信頼性において新品と同等のものとし、SkyLink が対象ハードウェアを交換した場合、元の製品は SkyLink の所有物となり、登録されたシリアル番号は新しい製品へ自動的に変更され、本プランの残存期間が交換用製品に適用されます。納期は、対象ハードウェアが不足なく SkyLink に到着した日から 1～3 週間程度の期間がかかり、交換製品、部品の不足や例外事例の際にはそれ以上の期間を要することがあります。

手続き上の重要事項：

事故が起こった場合は速やかにご連絡ください。その際、共通で管理する管理番号をお知らせ頂けるとスムーズな対応が可能です。事故内容（事故日時、事故場所、事故状況）をメールにてお伺いしますので、速やかにご回答下さいますようお願い致します。

SkyLink より必要書類をお客様にお送り致しますので、到着後すぐに書類の確認と必要箇所に押印下さい。押印頂きました事故報告書は、同封の返信用封筒にて 7 日以内に SkyLink までご返送下さい。

### 3.4 一年定期点検

お客様が、本プランの保証期間中に SkyLink に対しこのサービスを請求し、対象ハードウェアを不足なく SkyLink に送付または持ち込みをした場合、SkyLink は対象ハードウェアの解体による各部の目視検品、クリーニング、テストフライトを行い、対象ハードウェアの状態を確認します。SkyLink が定める精度規準を満たさない箇所(バッテリー、プロペラを除く)においては、これの修繕（以下「定期点検整備」といいます）にかかる費用（工賃と交換部品費用の合計）の見積り（以下「定期点検整備見積り」といいます）を作成し、お客様に提案します。定期点検整備見積りにおいて契約が成立後（お支払いを確認出来次第）定期点検整備は開始され、修繕後のテストフライトによって整備点検証明書が作成されます。SkyLink が定める精度規準を満たさない箇所(バッテリー、プロペラを除く)があり、定期点検整備見積りにおける契約が成立しなかった場合、整備点検証明書には、修繕が必要であった箇所と要求内容が記載され、テストフライトを行わずにこのサービスは終了し、整備点検証明書と対象ハードウェアはお客様に返還されます。整備点検整備見積りの有効期限は発行されてから 14 日とし、期限以降にお客様と連絡がつかない場合は定期点検整備見積りにおける契約は不成立として処理されます。納期は、対象ハードウェアが不足なく SkyLink に到着した日から 1～3 週間程度の期間がかかり、交換製品、部品の不足や例外事例の際にはそれ以上の期間を要することがあります。このサービスは、本プランの保証期間中 1 回のみです。整備点検証明書が発行された時点で、本プランの保証期間中の「一年定期点検」サービスは終了します。

## 4. 対象範囲外

### 4.1 本プランのすべてが対象範囲外となるもの

本プランは、以下のいずれの場合にも適用されません。

(i) 対象ハードウェアの設置、取り外し、もしくは廃棄、または対象ハードウェアの預かり期間中の代替機の提供。

(ii) 以下のいずれかにより生じる損害。(a) 対象ハードウェア以外の製品、(b) 不適切な取り扱い、誤用、風災、地震または他の外的原因、(c) メーカーが定め、許可し、意図した使用方法以外での対象ハードウェアの運用、あるいは (d) SkyLink の担当者または SkyLink 正規サービスプロバイダ以外の者が履行したサービス。(e) 国内の法律、条例に違反する行為

(iii) シリアル番号が変更、汚損、または除去されている製品、またはメーカーの書面による許可なく、機能もしくは性能を変更するために改造された製品。

(iv) SkyLink、または SkyLink 正規サービスプロバイダ以外の者が販売・交換・修理・解体等を行った製品で、SkyLink の確認を得ていないもの。

(v) 対象ハードウェアの紛失。

(vi) 対象ハードウェアに対する外観上の損傷。これには、キズおよびへこみで対象ハードウェアの機能に特段に影響を与えないものなどを含みますが、これらに限定されるものではありません。

(vii) 対象ハードウェアに対する予防保守。

(viii) お客様が対象ハードウェアの購入時の対象ハードウェアにおける既存の状態。



(ix) 対象ハードウェアおよびソフトウェアのメーカーが解決できない問題の中で、修理や同等製品への交換、アップデートによる解決が不可能な問題。

(x) 日本国外における事故・不具合等への対応、および日本国外への発送、電話等のやり取り。

(xi) お客様以外の利用者における事故・不具合に対する対応。

重要：対象ハードウェアの解体は行わないでください。解体の結果として生じた損害は、本プランの対象外となります。対象ハードウェアへのサービスの提供は、SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダのみが行います。

#### 4.2 テクニカルサポートにおける対象範囲外

本プランは、以下の事項に関するテクニカルサポートをいずれも対象としていません。

(i) お客様が、メーカーおよび SkyLink が推奨しないオペレーションシステムおよびコンシューマソフトウェアを使用している場合。

(ii) 対象ハードウェアや関係機器のファームウェア・ソフトウェアを、その時点で最新のバージョンにアップグレードすることによって問題が解決する場合。

(iii) 第三者製品、あるいは第三者製品が対象ハードウェア、OS、もしくはコンシューマソフトウェアに影響を与えるか、または対象ハードウェア、OS、もしくはコンシューマソフトウェアと相互に情報をやりとりする場合。

(iv) お客様がコンシューマソフトウェア、または対象ハードウェアとの接続問題に関連のない送信機や伝送システム、もしくはオペレーティングシステムを使用している場合。

(v) ドローンオペレーションシステムのためのハードウェアにおける、メーカー推奨アプリケーション以外のアプリケーション。

(vi) 対象ハードウェアに保存または記録されているソフトウェアまたはデータの一切に関する損害や損失。

(vii) お客様以外の者からの問い合わせ。

(viii) 製品の仕様に対するクレーム。

#### 5. サービスおよびサポートを受ける方法

本プランにおけるサポートを受けるには、SkyLink Web サイト ([www.skylinkjapan.com](http://www.skylinkjapan.com)) に記載される京都北山本店、またはその他のサービスセンター等に電話でお問い合わせいただくか、同サイトの CONTACT よりお問い合わせください。担当者に SkyLink Care 契約者である旨と、管理番号を知らせることで、スムーズな対応を受けることができます。電話・メールでのテクニカルサポートで解決しない問題に対しては、担当者から必要書類（サービス依頼書等）のデータを送付します。必要書類へ必要事項の記入を行い、製品と一緒に SkyLink 京都北山本店（〒603-8053 京都市北区上賀茂岩ヶ垣内町 98-2-2F TEL: 075-708-2369）等指定の場所に送付することで、「簡易検品」、「墜落機体の修理」、「一年定期点検」サービスを受けることができます。

#### 6. 契約方法（プランの期間更新・対象ハードウェアの追加を含む）

お客様は、本プランを SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダから購入、あるいはプランの契約更新（以下「プラン更新」といいます）、対象ハードウェアの追加を SkyLink に請求することができます。契約は、SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダの料金請求に対して、お客様から SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダに全額が支払われた時点で成立します。契約成立から保証開始日までは、通常 2~7 日程度を要します。請求金額や購入条件、保証内容は SkyLink によって決定されます（プラン更新の場合は新しい料金となります）。SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダ以外から購入された対象ハードウェアに関しては 1 万 5 千円（税別）加入手数料が必要となります。またこの料金は SkyLink によって変更されることがあります。対象ハードウェアの追加は、原則としてメーカーによってシリアル番号が明記されている新品のカメラ、レンズ、ジンバル等のドローン予備部品に対してのみ可能です。SkyLink に本プラン管理番号と、追加される対象ハードウェアのメーカー名、製品名、シリアル番号、製品新品の時価額を連絡することにより、SkyLink に見積りを請求することができ、見積り額の精算をもって契約が成立します。追加された対象ハードウェアの保証期間は、契約後 SkyLink が指定する保証開始日から、追加前の本プラン保証期間終了日となります。



## 7. お客様の責任

本プランにおけるサービスまたはサポートを受けるために、お客様には、以下の項目に従うことに同意していただきます。

(i) SkyLink の依頼がある場合、お客様の本プラン管理番号および本プランの登録書（データ）を提示すること。

(ii) 対象ハードウェアの問題の症状および原因に関する情報を提供すること。

(iii) SkyLink からの情報提供依頼に応じること。これには対象ハードウェアのシリアル番号、モデル、インストールされているオペレーティングシステムやファームウェアのバージョン、対象ハードウェアに接続あるいは取り付けられている周辺機器、表示されたすべてのエラーメッセージ、対象ハードウェアに問題が起こる前に取った行動および問題を解決するために取った処置が含まれますがこれらに限定されません。

(iv) SkyLink の指示に従うこと。テクニカルサポートから修理・交換サービスやメンテナンスサービスに移行する時期や発送製品内容の判断は SkyLink が行います。必要書類等の不足、記載漏れ、不具合検証のための周辺機器の不足等がある場合にはサービスが滞る場合があります。

(v) テクニカルサポートを受ける前に、メーカーが公開するファームウェア、オペレーティングシステム、ソフトウェアを最新のものにアップデートすること（ハードウェアの状態として可能な場合に限る）。送信機、機体両方のファームウェアアップデートがある場合、機体のアップデートを先に行うこと。

(vi) 対象ハードウェア、メディアに保存されているデータをバックアップすること。修理・交換サービスの過程で、SkyLink は対象ハードウェアのコンテンツを消去し、ストレージメディアを再フォーマット、あるいはメディアそのものを交換します。お客様の対象ハードウェアや交換用機器は、適用されるアップデートを行った上で対象ハードウェアの最新の構成でお客様に返却または提供されます。対象ハードウェア関係製品のすべてのソフトウェアプログラムデータ、およびパスワードの再インストールについては、お客様が責任を負うものとします。

## 8. 責任の制限

準拠法により最大限認められる限り、SkyLink ならびに SkyLink の従業員およびエージェントは、いかなる状況下でも、お客様またはその後の対象ハードウェアの所有者に対し、本プランにおける SkyLink の義務より生じるプログラムもしくはデータの復元、再プログラミング、もしくは複製の費用、データの機密保持の不履行、またはビジネスの喪失、利益、収入もしくは想定貯蓄の損失などを含む間接的または結果的損害に関して責任を負いません。準拠法により最大限認められる限り、お客様およびその後の所有者に対する、本プランにおける SkyLink ならびに SkyLink の従業員およびエージェントの責任は、本プランに対してお客様が最初に支払った金額を超えないものとします。SkyLink は、特に、(i) プログラムもしくはデータに対して危険や損失を与えることなく対象ハードウェアを修理または交換できること、(ii) データの機密を保持すること、または (iii) メーカーに依存する製品のバグや不具合を改善することを保証しません。

消費者保護の法令の適用を受ける管轄地域の消費者に関し、本プランにより与えられる利益は、これらの法令に基づき提供されるすべての権利および救済に追加されるものです。これらの法令に基づき責任が制限される範囲において、SkyLink の責任は、SkyLink 独自の選択により、対象ハードウェアの交換もしくは修理、またはサービスの提供に限定されます。

## 9. 解約

お客様は理由の如何にかかわらず、いつでも本プランを解約できます。

(i) お客様と SkyLink または SkyLink 正規サービスプロバイダの間に支払いプラン契約が締結されていない場合。

本プラン開始日の前日までにご連絡いただいた場合は、契約を中止することができます。SkyLink に電話するか SkyLink Web サイト ([www.skylinkjapan.com](http://www.skylinkjapan.com)) の CONTACT より解約の旨ご連絡ください。本プランの為に支払われた金額がお客様に全額返金されます。



(ii) お客様と取扱店の間に支払いプラン契約が締結されている場合

本プランを解約する場合、お客様は SkyLink に電話、またはメール、Web サイトの CONTACT から連絡し、SkyLink あるいはエージェントが認識した時点で、解約手続きを行います。本プラン開始日から 30 日以内に解約した場合、お客様が本プランに支払った全額から本プランにおいて提供されたサービスの対価を差し引いた残額がお客様に返金されます。お客様が本プランの開始日から 31 日目以降に解約した場合、SkyLink はお客様が行った支払いの返金はいりません。

(iii) 重要事項について虚偽の記載があった場合、発覚した時点で SkyLink は本プランを解約することができます。その場合、本プラン解約の旨がお客様に通知されますが、SkyLink はお客様が行った支払いの返金はいりません。

## 10. 一般条項

(i) SkyLink は、SkyLink の義務の履行を第三者に請け負わせる、または委任することができますが、その場合でも SkyLink はお客様に対する義務からは免責されません。

(ii) SkyLink は、SkyLink の合理的な支配を超えた事由による本プランにおける不履行または履行遅滞に関し責任を負いません。

(iii) お客様は、本プランにおけるサービスを受けるために対象ハードウェアに関する予防保守を行う必要はありません。

(iv) 本サービスは、日本においてのみ提供され、効力を有します。未成年者は、本プランを購入できません。

(v) SkyLink は、その義務の履行に際し、SkyLink による対応の品質を監視する目的に限定して、お客様と SkyLink との電話の一部またはすべてを録音することがあります。

(vi) お客様は、本プランにおいて SkyLink に開示される情報またはデータの一切が、お客様にとって機密または専有の情報でないことに同意します。また、お客様は、SkyLink がサービスを提供する場合、SkyLink がお客様に代わってデータを収集、処理することに同意します。これには、SkyLink が関連会社またはサービスプロバイダに対し、SkyLink カスタマープライバシーポリシーに基づき、お客様のデータを送信することを含む場合があります。

(vii) SkyLink は、お客様の情報を [www.skylinkjapan.com/privacy.html](http://www.skylinkjapan.com/privacy.html) で参照可能な SkyLink カスタマープライバシーポリシーに従って保護します。お客様が、SkyLink が保持しているお客様の情報へのアクセスまたは変更を希望される場合は、SkyLink にお問い合わせください。

(viii) 本プランの納品書、請求書および本プラン登録書を含む本プランの規約は、発注書やその他の書類の相反する条件、付加的な条件またはその他の条件に優先して適用され、本プランに関するお客様と SkyLink との完全なる合意を構成します

(ix) SkyLink は、本プランを更新する義務を負いません。SkyLink が更新を申し出る場合、料金および条件は、SkyLink が決定します。

(x) 本プランにおいて、非公式な紛争解決プロセスはないものとします。

(xi) 本プランの財務および法的責任者は、〒603-8053 京都市北区上賀茂岩ヶ垣内町 98-2 における 株式会社 WorldLink&Company またはその権利相続人です。

(xii) 本プランの準拠法は、日本法です。

お問い合わせ先については、[www.skylinkjapan.com](http://www.skylinkjapan.com) を参照してください。

\* 電話番号および営業時間は変更されることがあります。

P\_190613

