



ポラリスドローンケア利用規約

ポラリスドローンケア（以下、「本サービス」といいます。）とは、株式会社ポラリスエクスポート（以下、「弊社」といいます。）又は弊社代理店にて新品又は中古品で購入したドローン本体及びドローン本体と同時に購入した備品（以下、「対象ハードウェア」といいます。）を対象とし、対象ハードウェアに損壊・故障が発生した場合、修理サービスを提供する弊社オリジナルの有償アフターサービス商品であり、弊社又は弊社代理店にて対象ハードウェアを購入した方（以下、「お客様」といいます。）は、弊社又は弊社代理店に対して、所定の加入料金を支払うことで、本サービスに加入することができます。なお、利用可能なサービスや保証期間は、下記条項の通り定めます（以下、「本利用規約」といいます。）。

第1条【本サービスの内容】

- (1) 第2条に定める本サービスの保証期間内に、お客様が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・故障を弊社又は弊社代理店に通知し、有効な依頼を行い、対象ハードウェアを不足なく弊社又は弊社代理店に送付又は持ち込みをした場合、弊社又は弊社代理店は、(a) 新品の部品、又は性能及び信頼性において新品と同等の部品を使用して修理を行うか、(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、新品又は性能及び信頼性において新品と同等のものとし、弊社又は販売代理店が当該対象ハードウェアと交換用製品とを交換した場合、当該対象ハードウェアは弊社又は弊社代理店の所有物となり、登録されたシリアル番号は交換用製品へ自動的に変更され、本サービスの保証期間の残存期間が交換用製品に適用されます。納期は、当該対象ハードウェアが不足なく弊社又は弊社代理店に到着した日から1~3週間程度の期間がかかり、交換用製品又は部品の不足その他の事情によりそれ以上の期間を要することがあります。
- (2) 本サービスで提供される全てのサービスにおいて、弊社又は弊社代理店へメール（弊社又は販売代理店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。お客様が購入した対象ハードウェアの納品日からメーカーが保証する期間内に発見、報告された材質上又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（初期不良といいます。）である場合は、本サービス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。
- (3) 本サービスへの申込期限は、対象ハードウェアの購入日より15日以内とします（中古品の場合は、弊社が点検した日より15日以内とします。）。
- (4) 本サービスは申込日より開始されます。但し、対象ハードウェア予約時に、同時に本サービスの加入を申し込んだ場合、本サービスは商品交付日より開始されます。
- (5) 損壊・故障が発生していない箇所についても安全性などの面で合理的な理由があれば修理します。
- (6) 本サービスは、弊社又は弊社代理店にて修理サービスを実施するものとし、お客様に対する金銭の交付は行いません。
- (7) 中古品の本サービス加入には、弊社にて対象ハードウェアの点検・査定を行う必要があります。その際に発生する送料は、全てお客様のご負担となります。
- (8) 中古品の点検・査定を行うにあたり、本サービスの加入に不適切だと判断された場合は加入をお断りさせていただく場合があります。
- (9) 修理時の送料につきましては、弊社から直接お客様へ返送する場合かつ購入価格（中古品の場合は中古品の査定価格）の範囲内で修理できる場合に限り弊社負担とさせていただきます。
- (10) 本サービスを利用するにあたり、ご利用毎に事務手数料4,950円（税込）がかかります。
- (11) 事務手数料の返金はいかなる場合も行いません。
- (12) 一度の修理における修理保証金額の上限は50万円となります。50万円を超える分についてはお客様負担となります。
- (13) 「DJI CARE ENTERPRISE」に加入可能なドローンについては、お客様ご自身で「DJI CARE ENTERPRISE」の加入が必須となります。また、修理の際「DJI CARE ENTERPRISE」を使用するかどうかは弊社の判断となります。

第2条【本サービスの保証期間、提供回数ならびに終了事項】

- (1) 本サービスの保証期間は、ポラリスドローンケア加入証に記載される保証期間までとします（以下、「本サービスの保証期間」といいます。）。本サービスで提供される全てのサービスにおいて、お客様から弊社又は弊社代理店へのサービス依頼は、本サービスの保証期間中に行われる必要があります。本利用規約に基づく違反等の理由がある場合、弊社又は弊社代理店がお客様に告知した時点を以って本サービスの保証期間は終了します。弊社又は弊社代理店が本サービスにおいて、対象ハードウェアをお預かりしている間に本サービスの保証期間が終了する場合は、本サービス入証に記載される連絡手段のいずれにおいても預かったハードウェアが返還されるまで延長されます。
- (2) 本サービスは条件を満たす場合、何回でも受けることができます。
- (3) 本条に定める本サービスの終了事項に該当した場合、本サービスの残存期間に関わらず、いかなる事由においても返金はいたしかねます。
- (4) 本サービスは保証期間が終了するまで、途中で解約できません。ただし、対象ハードウェアを第三者に譲渡した場合は、譲渡した時点で保証期間が終了いたします。
- (5) 本サービス申し込み後の、プランの変更及び期間の更新はできません。

第3条【本サービスの提供方法】

本サービスにおけるサポートを受けるには、ご加入証に記載される本社の電話番号にお問い合わせいただくか、同サイトのサポートページよりお問い合わせください。担当者に本サービス保証加入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。

第4条【本サービスを提供しない場合】

- (1) 次の各号のいずれかに該当する場合は、本サービスの保証期間中であっても、本サービスの提供は行いません。
 - ① 以下のいずれかにより生じる損害
 - (a) 不適切な取り扱い、誤用、限度を超える過酷な使用、地震、噴火、津波
 - (b) 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
 - (c) 国内の法律、条例に違反する行為
 - ② シリアル番号が改変、汚損、又は除去されている製品、又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
 - ③ 弊社又は弊社代理店以外の者が販売・交換・修理・解体等を行った製品
 - ④ 業として対象ハードウェアを第三者に使用させた場合
 - ⑤ 対象ハードウェアの紛失、盗難
 - ⑥ 対象ハードウェアに対する外観上の損傷。これには、キズ及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を含みますが、これらに限定されるものではありません。
 - ⑦ 対象ハードウェアに対する予防保守
 - ⑧ 対象ハードウェアの購入時の既存の状態
 - ⑨ 対象ハードウェア及びソフトウェアにつき、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
 - ⑩ 対象ハードウェアについて、メーカーの修理サポートが終了した場合
 - ⑪ 日本国外における事故・不具合等への対応、及び日本国外への発送、電話等のやり取り
 - ⑫ 所有権譲渡後における事故・不具合に対する対応
 - ⑬ 故意もしくは重大な過失又は法令違反

- ⑭ 核燃料物質（使用済み核燃料を含みます。以下同様。）もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性又はこれらによる事故
 - ⑮ 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱・その他類似の暴動
 - ⑯ 差押え、没収など国又は公権力の行使
 - ⑰ 通常の使用損耗あるいは経年変化により発生する現象（消耗部品・油脂類の消耗、劣化、腐食、磨滅、錆び等。樹脂部品・塗装面・メッキ面等の自然の退色、劣化、腐食、磨滅、錆び等）によって生じた損傷
 - ⑱ 申込み時にすでに付着している損傷
- (2) 前各項各号のいずれかの事由に該当する場合において、お客様が虚偽の申告その他の不正な手段によって本サービスの提供を受けたときは、弊社又は弊社代理店はおお客様に対して、弊社又は弊社代理店に生じた損害の賠償を請求いたします。
- (3) 対象ハードウェアの預かり期間中の代替機の提供はサービス適用外です。
- (4) 他の保険で補填される場合は、二重で保証は受けられません。
- (5) サービス開始前までに入金がない場合は、サービスの提供は行いません。
- 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、本サービス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、弊社又は弊社代理店のみが行います。

第5条【再加入の制限】

修理依頼の回数、金額等が弊社基準において著しく多い場合は本サービスの再加入をお断りする場合があります。

第6条【第三者からの賠償との関係】

お客様が本サービスの対象となる損害に対し、第三者からの賠償により補償される場合は本サービスの提供は行いません。

第7条【第三者への賠償との関係】

第三者への賠償については本サービスのサービス適用外です。

第8条【個人情報の使用目的及び第三者提供】

弊社又は弊社代理店は、本サービス引受けの判断及び本サービス履行の目的で、お客様から取得したお客様の個人情報を第三者へ提供することがありますが、前記目的の遂行に必要な範囲以外には当該個人情報を利用しません。

第9条【本利用規約の改定及び本サービスの変更・中断・終了等】

弊社は、次の各号のいずれかに該当する場合、弊社のホームページへの掲載その他弊社が適切と判断した方法にて公表または通知することにより、本規約の内容を変更することができるものとし、変更日以降は当該変更内容が適用されるものとします。

- (1) 本利用規約の変更が、お客様への一般の利益に適合するとき。
- (2) 本利用規約の変更が、本利用規約の目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- (3) 弊社は、本サービスの全部又は一部の提供をいつでも中断・終了することができるものとします。

2026年5月1日 改訂

お問い合わせ先: care@polaris-export.com