

comuoon 保証サービス規定 (comuoon care)

comuoon 保証サービス (comuoon care) (以下、「本保証」といいます。)は、ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社 (以下「USD」といいます。) 及び「保証システム comuoon care 保証書」(以下「保証書」といいます。) 記載の株式会社 アシュレッジがサービスを運営・提供します。株式会社アシュレッジは、本保証加入対象のお客様に対して、保証書を電磁的方法もしくは書面にて発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了します。株式会社アシュレッジは、保証書に記載されて製品 (以下「本製品」といいます。) について、「comuoon 保証サービス規定 (comuoon care) 」(以下「本規定」といいます。) に定めるところに従い、無償修理 (以下「保証修理」)を提供します。

第1条. 保証範囲

1. 本保証は、(i) 本製品の取扱説明書や注意書に従って正常に使用したにもかかわらず、本製品に生じた電氣的・機械的故障で且つ、本製品の保証規定にて保証対象となる故障 (以下「自然故障」といいます。) 及び (ii) お客様の責めに帰すべき事由によらない本製品の破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、風災、雪災等の偶発の事故に起因して本製品の機能が正常に働かなくなる場合 (以下「物損」といいます。) を対象とします。
2. 第12条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、自然故障及び物損であっても、本保証の対象外とします。

第2条. 保証限度額

1. 自然故障の場合には、保証書に記載された保証上限金額を限度額 (以下自然故障に係る本保証の限度額を「保証限度額 (自然故障)」)とします。なお、保証上限金額は消費税込の金額となります。
2. 物損の場合には、(i)保証書に記載された保証上限金額に下記の経年数毎に定めた割合を乗じた金額と(ii)保証書に記載された保証上限金額から物損に係る保証修理の履行により発生した累積費用 (以下「保証修理累積費用」という。) を差し引いた金額のいずれか低い金額を物損の場合における保証限度額 (以下「保証限度額 (物損)」) といひ、保証限度額 (自然故障) と併せて「保証限度額」と総称します。) として本保証に係るサービスの提供を行います。

メーカー保証開始日から	1年未満	1年以上2年未満
物損	100%	100%

※ 経過年数は、メーカー保証開始日から修理の受付日にて算定します。

第3条. 保証期間

本保証は、自然故障、物損のいずれの場合もメーカー保証期間開始日より始まり、保証書に記載された保証終了日に終了します (以下この期間を「保証期間」といいます。) 。なお、第6条に定める事由に該当する場合には、本条の定めにかかわらず保証は終了となります。また、メーカーの事情により交換品 (新品) が提供された場合、その他の事由の如何を問わず、保証書に記載された保証終了日は変更されないものとします。

第 4 条. 保証内容

本保証期間内に本製品に自然故障又は物損が発生した場合には、株式会社アシュレヅジは連帯して、当該自然故障又は物損に係わる保証修理に要する金額が保証限度額の範囲内で保証修理を行います。

サービス提供者が指定する拠点までお客様により本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合のサービス提供者が指定する拠点までの往路もしくは復路（片道分）の送料は本保証に含まれます。

第 5 条. 代替品

1. 自然故障の場合において、本保証における 1 回の保証修理に要する金額が、保証限度額（自然故障）を超過する場合には、代替品（新品）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の保証限度額（自然故障）の範囲内での提供が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、保証限度額（自然故障）の範囲内にて同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客様はサービスの提供者に対して機種、型番、製品を購入する販売店の指定を行うことはできません。

2. 物損の場合において、本保証における 1 回の保証修理に要する金額が、保証限度額（物損）を超過する場合には、代替品（新品）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。但し、同一型番の製品の保証限度額（物損）の範囲内での提供が困難な場合や、製造中止等の理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、保証限度額（物損）の範囲内にて同等機種をもって代替品とします。また、代替品の提供にあたって、お客様はサービスの提供者に対して機種、型番、製品を購入する販売店の指定を行うことはできません。

3. サービス提供者からの代替品提供により、本保証は終了いたします。

4. 代替品が提供された場合における出張修理対応製品については、保証修理をご依頼された本製品の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、出張修理対象製品以外については、修理依頼された本製品の所有権は、当該代替品の提供と引き換えに USD に移転するものとし、当該サービス提供者は、その後、係わる本製品をお客様に返却する義務を一切負わず、これを任意に処分することができるものとします。

第 6 条. 保証の終了

以下の事項に該当する場合には、本保証は終了となります。なお、本保証の終了により、自然故障及び物損のいずれに関するサービスも終了いたします。

1. 第 3 条に定めるところに従い、本保証期間が満了した場合

2. 第 5 条に定めることに従い、代替品が提供された場合

3. メーカーの倒産、事業撤退、その他メーカーがその責任により本製品の修理又は交換による修理を行えない場合（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合、又は代替品の提供が可能な場合は除く。）。

第 7 条. お客様のご負担となる主な費用

以下に定める事由ないし費用は、本保証には含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。但し、本保証の範

困外の事由ないし費用をこれらに限定する趣旨ではありません。

1. 本製品が出張修理対象製品以外の場合における、本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む）及び片道分の送料。
2. 本製品の修理方法問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共）等。
3. 本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係わる費用（リサイクル費用を含む、以下同様。）
4. 代替品提供の際に発生した、送料・及び設置・工事費用、並びにサービス提供者への差額分をお振込みいただく振込手数料等。
5. 本保証利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、その他通信費用。
6. 保証修理を行う際に、代用品をお客様が必要とされる場合のレンタル費用（サービス提供者は、代用品の手配・提供等は一切行いません。）
7. 本製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、出張又は引き取りを希望される場合のこれに伴う諸費用（出張費用、引き取り費用、梱包材等）。
8. 本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要な費用。
9. 本保証の対象外となり、保証修理をキャンセルされた場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。

第8条. 保証修理の依頼方法

1. 本保証期間内に本製品に自然故障又は物損が発生した場合には、お客様は、延長保証お客様窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、延長保証お客様窓口より保証修理手順の手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。

保証サービス (comuoon care) お客様窓口

TEL: 03-6427-6815 受付時間: 10:00~18:00 (土・日・祝、弊社休業日を除く)

E-Mail: encho2018@u-s-d.co.jp

2. お客様による保証修理のご依頼をいただいた際、保証サービスお客様窓口は、お客様の本保証に関する登録情報（製造番号、製品情報及び個人情報）の確認をいたします。お客様より保証修理依頼に際してご通知いただいた情報と登録情報との間に相違があった場合、その他お客様より必要な情報のご通知をいただけない場合には、本保証が提供されない場合がございますので、お客様におかれましては、本保証の加入後、保証書（必要情報が記載されております。）の保管・管理に十分ご注意くださいようお願いいたします。
3. サービス提供者以外で修理を依頼された場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
4. 火災に起因する損害の場合には、罹災証明書の原本（最寄りの消防署にて発行）をご用意いただく必要がある場合があります。
5. 破損、破裂に起因する損害の場合、不具合のある本製品の写真をご用意いただく必要がある場合があります。
6. サービス提供者が必要と判断した場合に本製品に係わる記憶装置データの消去を行うことについて、お客様は、事前にご同意されるものとし、何ら異議を述べないものとします。
7. お客様のご都合により、修理受付日から1カ月経過して修理の着手ができない場合は、修理受付を無効とします。

8. 本製品において、故障個所が複数ある場合、一部の故障個所のみ修理を前提とする修理受付はできません。一部のみの修理では製品の保証ができないため、全ての故障個所を修理して返却します。

第9条. 登録情報の変更

以下の場合には、お客様におかれましては、速やかに保証サービスお客様窓口までご通知のうえ、登録情報をご変更ください。ご通知いただけなかった場合には、本保証が適用されないことがあります。なお、保証書に記載されたお客様情報の変更は、保証書に記載されたお客様からご通知いただいた場合に限り承ります。

①保証期間中に、お客様名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。

第10条. 個人情報の使用

サービス提供者は、お客様よりご提供いただいた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、本保証を提供する為、以下の場合に限り、サービス提供者の責任において、事業協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等）、事業協力会社や保険会社等へお客様の個人情報を提供いたします。

①保証修理（代替品の提供を含む。）に際してサービス提供者と事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合。

②本保証の履行に伴うリスクを対象とする保険会社との間の保険契約の締結、保険金の請求その他の保険契約に関する諸手続きのために個人情報の提供が必要となる場合。

第11条. 間接損害

本保証に関する法律上の請求において、間接損害（事業利益の損失、事業の中断、事業情報の損失等）、特別損害、付随的損害、拡大被害、他の機器や部品に対するデータの損失又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む。）並びに他の財物に生じた損害に関して、サービス提供者は一切の責任を負わないものとします。但し、サービス提供者の故意又は重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第12条. 保証の適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

①お客様又は第三者の故意若しくは過失又は本保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事若しくは清掃に起因する故障及び損害。

②記憶装置を持つ製品のデータ復元及び手配等に係る一切の費用。

③メーカーが定める想定される用法を越える過酷な使用に起因する故障及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む）

④地震・津波・噴火に起因する故障および損害。

⑤消耗品（電池、充電、パッキン等）又はメーカーの指定する消耗品の交換に係わる費用。

⑥消耗品単体の故障及び損害。

⑦メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。

- ⑧通信環境（インターネット等）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
- ⑨盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様が本製品を保有しておらず、本製品の状態が確認できない場合。
- ⑩経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、経年変化の範囲に相当するもの（外装品、塗装品、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）。
- ⑪本製品の機能及び使用の際に影響の無い損害（外観、傷 等）
- ⑫メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
- ⑬本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- ⑭部品等本製品の構成部分の一部分であって、本製品中当該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなる又は本製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、保証の受付時にサービス提供者への本製品の提供時点で欠落している場合（本製品の欠陥により脱落し、お客様の過失なくして紛失した場合を除く。）。
- ⑮本製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び損害。
- ⑯サービス提供者が保証修理の依頼を受けた本製品の点検・診断を実施した結果、サービス提供者が故障の存在を確認できなかった場合。
- ⑰本保証の対象外に起因する故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品ダイキン、出張費用、物流費用、修理見積費用等。
- ⑱部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等、及び埃、虫等の侵入に起因する故障（清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合をいう。）。
- ⑲お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装・刻印等を元の状態に復旧する費用。
- ⑳本保証以外の保障及び保険の制度により補償を受ける又は受けた場合。
- ㉑サービス提供者を経由せず、修理をご依頼された場合、本製品を日本国外に持ち出された場合の日本国外からの保証修理依頼。
- ㉒国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
- ㉓核燃料物質若しくは核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他有害な特性に起因する故障及び損害。
- ㉔戦争（宣戦の有無を問わず）、外国の武力行使、革命、内乱その他これらに類似の事変に起因する故障及び損害。
- ㉕本製品の損害に係わる申告内容の真実性に明らかな疑義がある場合。
- ㉖本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる等）の修理をご依頼された場合や、本製品のシリアル番号が確認できない場合（但し、火災等のサービス提供者が認める場合や、製品の内蔵データ等から本製品と同一と確認できる場合を除く。）。

第 13 条. 解除

1. お客様は、サービス提供者に対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。解除の申し出は、保

証サービスお客様窓口にご連絡のうえ、所定の手続きによるものとします。但し、解除の際もサービス提供者からの返戻金はありません。

2. 前項の規定に併せて、本製品の売買契約の解除に伴い本保証が解除される場合にもサービス提供者からの返戻金はありません。

3. サービス提供者は、お客様が、次のいずれかに該当する場合には、お客様に対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。

①暴力団、暴力団員（暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者を含む。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他反社会的勢力（以下「反社会的勢力」といいます。）に該当すると認められること。

②反社会的勢力に対して資金等を提供し、又は便宜を供与する等の関与をしていると認められること。

③反社会的勢力を不当に利用していると認められること。

④法人である場合において、反社会的勢力がその法人の経営を支配し、又はその法人の経営に実質的に関与していると認められること。

⑤その他反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。

4. 前項の規定による解除が自然故障の後になされた場合であっても前項各号の事由が生じたときから解除がなされた時まで発生した自然故障については、サービス提供者は、保証修理を行いません。この場合において、既に保証修理を行っていた時は、サービス提供者は、当該保証修理費用相当額の返還を請求することができます。

第14条. 解除の効力

本保証の解除は、将来に向かってのみ、その効力を生じます

第15条. その他の注意事項

1. 故障並びに損害の認定等についてサービス提供者とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は中立的な第三者の意見を求めることができます。

2. 修理依頼品において、返却可能日をお知らせをしている場合（お客様の都合でお知らせできない場合を含む。）、依頼をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけない時は、サービス提供者にて処分します。その際には、お客様には、修理費用（キャンセルに伴う一切の費用を含む。）に加え、処分に要した費用の一切を、サービス提供者の請求に従い速やかにお支払いいただくものとします。

3. お客様は、本保証が付属された製品の売買契約が完了した時点で、本規定にご同意いただいたものとします。

第16条. 損害保険活用

1. USD は、保証提供にあたり、損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）とサービス提供者を被保険者とする保険契約（以下「本保険契約」といいます。）を締結し、本保証を運用しております。本保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、USD へ委託することについてお客様より事前にご同意いただいているものとし、何ら異議を述べないものとします。これに基づき、前述の手続きは USD が行います。

2. 本保証システムは、お客様に対して保険規定に従い保証修理を提供し、本保険契約に基づき本保険会社より受領する保険金を当該保証修理に係る費用等の支払に充てる仕組みとなっております。その為、故障の発生状況により

お客様に対しても本保険会社の調査が入る場合があります。

第 17 条. 本規定の終了

1. サービス提供者は、本規定の目的に反しない限度で、法令に従って本規定を変更することがあり、変更後の本保証にご加入いただくお客様より、変更後の本規定が適用されることとします。
2. 前項に基づき本規定を変更する場合には、サービス提供者のホームページの掲載その他適切な方法により、変更内容及び変更時期を事前にお客様に周知することとします。

第 18 条. 合意管轄

本規定に関連して発生したサービス提供者とお客様の間的一切の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

保証サービス (comuoon care) お客様窓口

TEL: 03-6427-6815 受付時間: 10:00~18:00 (土・日・祝、弊社休業日を除く)

E-Mail: encho2018@u-s-d.co.jp

【サービス提供・運営会社】

株式会社アシュレッジ

代表取締役 若松祐二

東京都文京区本郷 1 丁目 21 番 3 号 T E C 本郷 2 F

TEL: 03-6801-5739 E-Mail: info@assurance.co.jp

comuoon 保証サービス規定 (comuoon care) 2018 年 11 月 1 日より適用