

物損付 保証サービス規程

本規程は、当社が販売した保証サービスの対象とする新品の製品で、かつ保証加入者証に記載されている製品（以下「対象製品」といいます）に関して、保証サービス加入者（以下「加入者」といいます）が保証サービスを利用するにあたり適用される条件等を定めるものです。また、お客様が保証サービスに加入申込をされた時点で、本規定にご同意頂いたものとみなします。なお、当社は保証サービスの顧客対応および修理手続き等の保証運営に係る業務の一部または全部について、第三者（以下「業務委託先会社」といいます）に委託することができるものとします。

第 1 条（保証加入者証の発行）

当社は、保証料金の受領後、遅滞なく、保証加入者証を書面もしくは電磁的方法により発行します。

第 2 条（保証サービスの期間）

保証サービスは、対象製品の購入日から開始し、保証加入者証に記載された保証期限に終了します（以下、この期間を「保証サービス期間」といいます）。また、保証サービス期間中において加入者が依頼することのできる修理の回数に制限はないものとします。なお、メーカー保証期間中に初期不良等の原因により当社または販売店より交換品が提供された場合でも、保証サービス期間は変更されないものとします。

第 3 条（保証サービスの内容）

- 保証サービスは、保証サービス期間中において、対象製品に次の各号に定める自然故障または物損故障が発生した場合、対象製品のメーカー保証書に記載されている内容および本規程の各条項に基づいて、次条で定める修理上限金額の範囲内において、無料修理サービスが提供されることをその内容とします。
 - 自然故障とは、当社が、メーカー保証期間中に保証の対象として無償で修理対応を行う範囲内の故障（対象製品の取扱説明書および本体貼り付けラベル等の注意書きに従い正常な使用をしていたにもかかわらず、対象製品に生じた電氣的・機械的な故障）をいうものとします。
 - 物損故障とは、破損、落下、水濡れ、火災、落雷、雪害、風災等を起因とし、対象製品が正常に機能しない状態をいうものとします。
- 対象製品が当社の出張修理対象製品である場合に限り、無料で出張修理を行います。ただし、当社が遠隔地と定めた離島および遠隔地への出張修理については、出張に要する費用を加入者が負担するものとします。なお、修理依頼にかかる製品が出張修理対象外製品の場合は、加入者が、当社の指定する修理拠点へ修理依頼品を発送することを要するものとします。
- 修理依頼品を発送する際の送料・梱包にかかる費用、脱着費（工事費・材料費・諸経費等を含み、以下同様とします）、出張修理対象外製品の出張に要する費用は、加入者が負担するものとします。

第 4 条（修理上限金額）

修理上限金額は、対象製品の購入金額（税込価格）を基準として、次のとおりを定めるものとします。

- 自然故障の場合、対象製品の購入金額を修理上限金額とします。
- 物損故障の場合、対象製品の購入金額に下表の経年年数区分ごとに定めた割合を乗じた金額（以下「物損保証基準限度額」といいます）を、該当する経年年数区分における修理上限金額とします。ただし、同一経年年数区分内において物損故障に対する修理が行われている場合には、物損保証基準限度額から該当する経年年数区分内にかかった累積の物損修理費用を差し引いた金額を修理上限金額とします。なお、該当する経年年数区分を超えて累積は行われません。

【物損保証基準限度額】

経年年数区分※	1年以内	1年超 2年以内
2年物損付	100%	100%

※ 経年年数区分は対象製品の購入日を基準とします。

第 5 条（修理の依頼）

- 加入者は、保証サービス期間中に対象製品に第 3 条第 1 項の各号に定める故障が発生した場合、保証サポートセンター（保証加入者証発行時に案内）に修理を依頼することができるものとします。
- 対象製品の故障が、保証サービス対象外の原因によるものである場合、修理費用は加入者の負担となります。また、修理依頼後、当社における故障原因調査の際に、故障内容が再現しなかった、または、保証サービス対象外の原因による故障であることが判明した等の事由により、加入者が修理をキャンセルする場合、故障原因調査に要した費用は加入者の負担となります。
- 修理依頼品を発送する際、加入者は対象製品購入時と同程度の水準での梱包を行うものとし、輸送中に修理依頼製品が破損しないよう注意することとします。なお、不十分な梱包により輸送中に破損したと考えられる場合は、保証サービスの対象外となります。
- 前二項のいずれかに該当する場合、修理依頼製品の返送にかかる送料は、加入者の負担となります。
- 故障の原因が物損故障の場合、修理依頼の際に対象製品の写真の提出が必要となる場合がございます。また、火災を起因とする物損故障の場合、罹災証明書の原本が必要となります。

第 6 条（代替品の提供等）

- 保証サービスによる 1 回の修理費用が修理上限金額を超過する場合や修理不可能な場合（部品の供給を受けられない場合等をいい、以下同様とします）は、対象製品と同一機種を代替品として提供することで修理に代えさせていただきます。なお、同一機種を修理上限金額の範囲内で提供できない場合や生産終了等の理由により同一機種を入手することが困難な場合には、修理上限金額の範囲内で同等品を代替品として提供することで修理に代えさせていただきます。
- 代替品が同等品での提供となる場合、加入者は、機種、品名その他の指定を行うことはできないものとします。
- 代替品提供の際にかかる脱着費、送料および修理依頼製品の処分にかかる費用（法令に基づき要求される対象製品のリサイクルに要する費用等を含みます）は、加入者の負担となります。
- 物損故障を起因とするものに関し、保証サービスによる 1 回の修理費用が修理上限金額を超過する場合において本項に基づく修理上限金額の範囲内で代替品の提供を行うことが困難な場合については、対象製品の修理が可能なき場合は、加入者が 1 回の修理費用と修理上限金額との差額を負担して、当社は修理を行うものとします。なお、加入者から差額負担がない場合、当社は修理を行う義務を負わず、修理上限金額を加入者に支払う義務も負わないものとします。
- 第 1 項に基づき代替品が提供された場合または前項に基づき修理上限金額に達する修理が実施された場合、保証サービスは終了するものとします。この場合、保証サービスの保証料金の返金は行いません。

第7条 (報告義務)

1. 加入者は、次に該当する場合、速やかに保証サポートセンターに連絡しなければなりません。
 - (1) 保証サービス期間の終了前に、保証加入者証の登録情報(対象製品の登録情報をいい、氏名または電話番号・住所・メールアドレス等の連絡先の登録情報がある場合は当該情報を含み、以下同様とする)に変更があった場合
 - (2) メーカー保証期間中に、対象製品に対する交換品が当社または販売店より提供された場合
2. 加入者が前項の連絡を怠った場合、保証サービス期間中であっても、保証サービスの対象とならない場合があります。

第8条 (保証サービスの対象外となる事由)

次に該当する場合は、保証サービス期間中であっても保証サービスの対象とならないものとします。

- (1) HDD・SSD等の記憶装置に記録されたデータが滅失・破損した場合
- (2) 第5条以外の手続きにより修理を依頼された場合
- (3) 保証加入者証の登録情報と修理を依頼された製品に係る情報に相違がある場合
- (4) 対象製品を譲渡または販売し、所有者および使用者が変更(同居の家族への変更を除きます)になった場合
- (5) 部品交換を伴わない調整および保守等の作業(清掃、リカバリー、設定、ソフトウェアの更新等)またはオーバーホールの範囲に該当する場合
- (6) 電池・ヒューズ・バッテリー、インクカートリッジ、フィルター、パッキン等当社の定める消耗品の交換である場合
- (7) 加入者が対象製品に付加したシール・ラベル・シート・カバー・塗装等の復旧作業の範囲に該当する場合
- (8) 対象製品の機能および使用の際に影響のない損害(外装等の傷や癖・塗装剥げ、液晶のピクセル抜けおよび輝度低下等)である場合
- (9) 通常使用に支障のない部分で経年劣化(外装等の退色・変色・錆等、液晶の画面焼け、その他類似の事由)の範囲に該当する場合
- (10) 直接的、間接的に関わらず、次の事由によって対象製品に故障、損傷、動作不良、錆・カビ・腐食等が生じた場合
 - ① 使用上の誤り(取扱説明書記載以外の使用)、維持・管理(当社が定める定期的清掃等を含みます)の不備、増設または改造行為等を起因とするもの
 - ② 対象製品の増設機器、増設部品(メモリ等)、周辺機器、ソフトウェア等との相性やウイルス感染によるもの
 - ③ 付属部品(ケース、レンズキャップ、ストラップ等)、周辺機器、アクセサリ等、対象製品本体以外の商品の故障または損傷等を起因とするものや、これらの商品との相性によるもの
 - ④ 取付・設置工事または対象製品本体以外の工事箇所(電線・電源、配管等)や回線・通信の不具合を起因とするもの
 - ⑤ 車両(カーナビゲーション等を除く)や船舶に搭載、当社が想定していない過酷な条件下(高温度、高湿度、連続使用等)での使用
 - ⑥ 動物・植物等の外部要因(虫・鳥・ねずみ食い、虫・鳥・ねずみの浸入等)による変質・変色その他類似の事由
 - ⑦ 地震・津波・噴火・地殻変動・地盤沈下・水害・異常気象その他天災に起因するもの、ガス害・塩害・公害・煤煙・ほこり、水質・水圧・電圧等の異常
 - ⑧ 核燃料物質(使用済燃料を含むものとし、以下同様とします)もしくは核燃料物質によって汚染された物(原子核分裂生成物を含みます)の放射性や爆発性、その他の有害な特性またはこれらの特性による事故
 - ⑨ 戦争・外国の武力行使・革命・政権奪取・内乱・武装反乱、その他類似の事変または暴動(群衆または多数の者の集団によって著しく平穏が害され、治安維持上重大な事態と認められる状態)
 - ⑩ 国または公共団体等による公権力の行使に起因(火災消防または火災の非難に必要な処置に起因するものは除きます)するもの
 - ⑪ 加入者(法定代理人および同一世帯の親族等を含みます)の故意または重大な過失もしくは法令違反に起因するもの
- (11) 盗難、置き忘れ、紛失、詐欺、横領その他対象製品の存在が確認できない場合
- (12) 加入者による修理依頼製品発送時の梱包が不十分なため輸送中に対象製品が破損したと考えられる場合
- (13) 修理の依頼が、保証サービス期間の終了後になされた場合
- (14) 日本国外から対象製品を発送して修理の依頼がなされた場合
- (15) 保証サービス以外の保証または保険等により補償される場合

第9条 (間接損害等)

1. 対象製品の故障、損傷、動作不良等を起因として生じた次に該当する損害について、当社は一切の責任を負わないものとします。
 - (1) 他財物(データ・ソフトウェア等を含みます)に生じた故障、もしくは損傷等の損害
 - (2) 対象製品その他の財物が使用できなかったことによって生じた損害
 - (3) 身体に生じた傷害(傷害に起因する死亡および精神的・経済的損失を含みます)
2. 保証サービスに関連して当社が負担する損害賠償額の限度額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為、その他請求原因の如何にかかわらず、対象製品の購入金額を上限とするものとします。

第10条 (遵守義務)

加入者が本規程の定め違反し、当社が保証サービスを提供することに對し著しい損害を与えたと判断した場合、当該加入者は保証サービス期間中であっても保証サービスの提供を受けられない場合があるものとします。

第11条 (その他留意点)

1. 記憶装置を内蔵する対象製品(パソコン、BD・HDDレコーダー等)において、記憶装置に記録されたデータの管理(プログラム・データファイルのバックアップ等)は、加入者自身の責任において行うものとし、修理の際に当該データの滅失・破損が生じた場合であっても、当社は一切責任を負わないものとします。また、加入者は、対象製品にインストールされたOSその他各種ソフトウェア等のバージョンが修理・交換等に伴い変わる場合があることにつき、予め承諾するものとします。
2. 対象製品における技術的な障害により記憶装置に記録されたデータを消去できない場合、もしくは加入者の都合により記憶装置内にデータが残存していた場合、修理にあたり、症状確認・解析等の目的で記憶装置内のデータを開く場合があることを加入者は承諾するものとします。当社は、当該データについては機密情報として適切に取り扱い、第三者に開示漏洩しないものとします。
3. 故障および損害の認定等について、見解の相違が生じた場合、当社は中立的な第三者の意見を求める事ができるものとします。
4. 当社は本規程について予告なしに変更する権利を有しているものとし、加入者はそれを予め承諾したものとします。