【物損付】家電　延長保証サービス規程

販売者（以下「当社」といいます）は、本規程（以下「本規程」といいます）に基づき、当社が指定する新品製品のうち、当社より発行する登録完了のお知らせメール（以下「お知らせメール」といいます）に記載された製品（以下「本製品」といいます）について、加入者（以下「加入者」といいます）に対し、無償修理サービス（以下「延長保証サービス」といいます）を提供します。加入者は、延長保証サービスの申込みに先立ち本規程を確認し、本規程が延長保証サービスに関する契約内容となることを確認の上、申込みを行うものとします。なお、当社は、延長保証サービスの全部または一部の運営を第三者に委託することができるものとします（運営委託した第三者を以下「運営会社」といいます）。

第１条（契約成立時期）

延長保証サービスに関する契約は、当社が加入者の申込みを承諾した時点で成立するものとます。

第2条（延長保証サービスの内容）

1. 延長保証サービスは、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、本製品に生じた電気的・機械的故障でかつ、本製品のメーカーの保証対象となる故障（以下「自然故障」といいます）および本製品に破損、落下、水濡れ、火災、落雷、雪害、風災等の事故が発生した場合（以下「物損」という）を対象とします。
2. 延長保証サービスは、延長保証サービス期間内において、前項に定める保証対象事象が生じた場合に、メーカー保証規程および本規程に基づき、保証上限金額（第5項に定めるとおりとします。延長保証サービスが複数の製品を対象とするパッケージプランである場合（以下「パッケージプラン」といいます）の保証上限金額は、本製品1点ごとに判定されるものとします。以下「保証上限金額」といいます）の範囲内で無償修理サービスが受けられることを内容とします。なお、延長保証サービス期間内において修理回数に制限はありません。
3. 修理内容は修理見積りに記載された内容とするものとし、加入者の希望や都合による変更はできません。
4. 延長保証サービスの対象となるか否かの判断等にあたっては、メーカー保証規程の保証対象範囲を参照するものとします。ただし、本規程とメーカー保証規程の内容が異なる場合、延長保証サービスについては本規程が優先して適用されるものとします。
5. 保証上限金額は、以下のとおりとします。
   (1)　自然故障の場合
   保証上限金額は、本製品の購入金額（税込）とします。
   (2)　物損の場合
   本製品の購入金額（税込）に下表の経年年数区分ごとに定めた割合を乗じた金額を、該当する経年年数区分における保証限度額とします。ただし、加入者の物損修理依頼時に物損に対する修理がすでに行われている場合には、物損基本保証限度額から該当する各経年年数区分内での累積の物損修理費用（以下「物損修理累積費用」といい、該当する経年年数区分を超えて累積は行われません。なお、経年年数区分は本製品納品日を基準とします。）を差し引いた金額を保証限度額（以下「物損保証限度額」といいます）とします。

【物損基本保証限度額】

経年年数区分※	1年以内	1年超2年以内	2年超3年以内	3年超4年以内	4年超5年以内
2年物損付（物損）	100%	50%	ーー	ーー	ーー
3年物損付（物損）	100%	50%	40%	ーー	ーー
4年物損付（物損）	100%	50%	40%	30%	ーー
5年物損付（物損）	100%	50%	40%	30%	20%

※経年年数区分はメーカー保証の開始日を基準とする。

第3条（延長保証サービスの期間）

1. 延長保証サービスが効力を有する期間は、自然故障においてはメーカー保証期間終了日の翌日、物損においてはメーカー保証の開始日に始まり、いずれもお知らせメールに記載された保証期限に終了するものとします。なお、延長保証サービスは自然故障および物損の双方を包括する単一のサービスであり、延長保証サービスが終了したとき（その理由の如何を問いません）は、延長保証サービスに基づくすべてのサービス提供は当然に終了するものとします。
2. メーカー保証期間中に初期不良等でメーカーまたは販売店より代替品が提供された場合でも、延長保証サービス期間は変更されないものとします。

第4条（修理の依頼）

1. 延長保証サービス期間中に、本製品に自然故障が生じた場合、加入者はコールセンター（お知らせメールでご案内）に修理を依頼することとします。
2. 物損の場合、修理依頼の際に本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の場合は罹災証明書の原本が必要となります。
3. 延長保証サービスにおける対応方法は、当社が状況に応じて下記いずれかを選択するものとします。
   (1)　本製品設置場所における修理対応（以下「出張修理」といいます）
   (2)　当社修理拠点における修理対応（以下「配送修理」といいます）
4. 出張修理の場合、出張費用は保証内容に含まれますが、物流費用、当社が規定する離島等遠隔地への出張修理の場合の出張費用（交通費、宿泊費等）については、実費を申し受けます。また、特殊作業（窓搬入・クレーン搬入等）その他特殊な工事が必要となる場合にかかる費用等（壁・床・天井等の加工・撤去等及びその修復費用を含みます）については、実費を申し受けます。
5. 配送修理の場合、加入者は、次の内容に従うものとします。
   (1)　加入者は、当社の指示に従い故障品を発送することとします。発送に際しては、加入者は購入時と同程度の保護水準にて適切に梱包し、輸送中の損傷が生じないよう十分に注意するものとします。故障品の発送に要する費用は加入者の負担とします。また、不適切な梱包に起因して輸送中に損傷が生じたと当社が合理的に判断した場合、当該損傷部分は延長保証サービスの対象外とします。

(2)　当社は、故障品到着後、延長保証サービスの対象可否および故障原因を確認するものとします。
(3)　前項の確認により、延長保証サービスの対象となる場合、当社は相当の期間内に修理を行い、修理品を当社負担にて送付します。
(4)　本項第2号の確認により、延長保証サービスの対象外となる場合は、当社は加入者へ故障品を返送するものとし、その返送料は加入者の負担とします。

6. 出張修理、配送修理を問わず、加入者が修理を依頼した後に当該依頼をキャンセルする場合には、キャンセル時点までに当社に生じた費用（送料、出張料、点検費その他関連費用を含みますがこれに限りません）は、すべて加入者の負担とします。
7. メーカー保証期間中は延長保証サービスは開始されておりません。メーカーへの修理依頼をお願いします。

第5条（報告義務）
1. 加入者は次の場合は、速やかにコールセンターに連絡するものとします。
(1)　延長保証サービス期間終了前に、氏名または連絡先（電話番号・住所・メールアドレス）に変更があった場合、若しくは本製品が設置された不動産物件の所有権が移転したことにより本製品の所有者が変更になった場合
(2)　本製品の全部または一部について代替品がメーカーまたは当社より提供された場合
2. 前項に関して連絡が為されない場合、延長保証サービス期間内であっても、延長保証サービスの提供ができない場合があるものとします。

第6条（代替品の提供）
1. 延長保証サービスによる1回の修理の費用見積額（税込）が保証上限金額（税込）を超過する場合や、修理が不可能な場合（メーカーによる部品の供給を受けられない場合等）、あるいは修理に代えて代替品を提供することが合理的であると当社が判断した場合は、当社が指定する代替品を提供することをもって修理に代えることができるものとします。なお、代替品の提供により延長保証サービスは終了するものとし（パッケージプランである場合には、代替品の提供がなされた当該製品に限り、延長保証サービスは終了するものとします）、この場合における延長保証サービスの保証料金の返金は行いません。
2. 代替品は、本製品の保証上限金額（税込）を上限に当社が指定するものとし、加入者は当社に対して機種または品名その他の指定を行うことはできないものとします。
3. 保証上限金額（税込）の範囲内での代替品の提供が困難なときは、加入者は、以下のいずれかを選択することができるものとします。
(1)　加入者が、代替品の販売価額（当社が指定する店舗において、当社が案内した時点での販売価額とする）と保証上限金額の差額を負担し、代替品提供を受ける
(2)　加入者が修理の費用見積額と保証上限金額の差額を負担し、修理提供を受ける
4. 前項の場合、第1号においては代替品の提供により、第2号においては当社が保証上限金額相当分を当該修理費用に充当したことにより、延長保証サービスは第1項尚書に従い終了するものとします。
5. 出張修理の場合、代替品提供の際にかかる脱着費および法令に基づき要求される廃家電処理のために必要な費用等は、加入者の負担とします。
6. 配送修理で代替品を提供する場合、故障品については、加入者はその所有権を放棄したものとし、当社はこれを自由に利用し、又は処分することができるものとします。加入者は、当該利用処分等に関し、当社に対して何らの請求を行わないものとします。

第7条（受領拒否等の場合）
配送修理において、修理完了品または代替品を加入者に提供したにもかかわらず、加入者の所在不明、受領拒否その他の事由により当該製品が当社に返送された場合、当社は当該製品を相当期間保管します。この期間内に加入者から受領の申出がないときは、加入者が当該製品の所有権を放棄したものとみなし、当社は当該製品を任意に処分等することができるものとします。

第8条（修理完了後又は代替品提供後の不具合等）
1.　修理完了後において、修理対象となった故障が解消されていないことが判明した場合、加入者は、延長保証サービス期間内に限り、当社に申告するものとします。当社は、当該申告があった場合、無償で再修理その他適切な対応を行うものとし、それ以上の請求には応じないものとします。
2.　当社が代替品を提供した場合、加入者は、代替品の設置後１週間以内に動作確認を行い、その期間内に不具合を発見したときは、発見日から３日以内に当社コールセンターへ連絡するものとします。当社は、当該期間内に発見された不具合について連絡があった場合、無償で修理その他適切な対応を行うものとし、それ以上の背急請求には応じないものとします。

第9条（延長保証サービスの対象外となる事由）
次の場合は延長保証サービス期間中であっても延長保証サービスの対象とならないものとします。
(1)　第4条の手続き以外で本製品の修理を依頼された場合
(2)　お知らせメールに記載された情報と連絡先および修理依頼製品に相違がある場合
(3)　本製品の譲渡（売買、贈与等を含みます。）、その他の事由により、所有者が変更になった場合（同一世帯の親族間における贈与等に伴う所有者変更を除きます）。
(4)　本製品の部品交換を伴わない調整および手直し修理（清掃、リカバリー、設定等）の範囲に該当すると当社が判断した場合
(5)　故障の原因が本製品本体以外の工事箇所（電線・電源、配管等）にある場合、または配線・配管・排水管等の修理・交換の場合
(6)　取付工事に起因して本製品に不具合が生じた場合
(7)　通常使用に支障の無い部分で経年劣化の範囲に該当する場合
(8)　本製品の設計上又は製造上の瑕疵その他本製品に当初から存在した原因により生じた故障または損傷。また、メーカーのリコール、無償修理、交換その他メーカーが責任を負って対応すべき故障又は損傷
(9)　一般家庭用以外（例えば、業務用、車両や船舶への搭載）での使用によって本製品に故障、傷、錆、カビ等が生じた場合
(10)　メーカーの取扱説明書その他の注意書において推奨されていない環境での使用、または、本製品の通常の使用に適さない環境・条件下での使用に起因する故障又は損傷であると当社が判断した場合
(11)　直接的、間接的に関わらず、次に掲げる事由によって生じた本製品の故障または損傷
①　本製品の不当な改造（分解、部品交換等含みます）
②　水道法に規定された水質基準に適合した水以外の水（井戸水、温泉水、地下水等）の使用によって生じた故障、水漏れ、タンクや配管の腐食等（ただし、メーカーによる水質検査の結果、メーカー保証対象として認定された製品であり、かつ当社が故障状況等に鑑みて適当と判断した場合を除きます）
③　本製品のメーカーが指定する燃料以外の燃料または不良灯油（変質した灯油および不純物が混ざった灯油をいう）の使用
④　動物・植物等その他の外部要因に起因して、本製品に故障、損傷、変質又は変色が生じた場合
⑤　加入者その他、本製品を使用する者の故意・重過失による落下、衝撃、水濡れ、誤操作その他の外部的要因により生じた故障又は損傷
⑥　地震・津波・噴火等の大規模災害
⑦　盗難・詐欺・横領または紛失による場合

⑧　核燃料物質（使用済燃料を含みます。以下も同様）若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）

(12) 本製品のメーカーがリコール宣言を行った後、リコールの原因となった部位に故障または損傷が生じた場合
(13) 修理の依頼が、延長保証サービス期間の終了後になされた場合
(14) 本製品が日本国外に持ち出された場合の日本国外からの修理依頼の場合
(15) 本製品の修理を依頼された際、故障内容が再現しない場合、または延長保証サービスの対象外の原因による故障であることが判明した場合の修理技術費用、部品代金、出張費用、物流費用、修理見積費用および諸経費
(16) ハードディスク等の記憶媒体の不良に起因して本製品に記録されたデータが破壊された場合
(17) 電池、フィルター類、バッテリー、パッキン等メーカーの定める消耗品、付属品の交換である場合（ただし、本製品の販売時に付属していたリモコン類およびコントローラー類の交換は除きます）
(18) 本製品の機能および使用の際に影響の無い損害（外観、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下等、あるいは故障から1か月以上本製品の使用継続ができている場合はこれとみなします）
(19) 本製品に追加で取り付けることが可能な部品・装置の故障または損傷、もしくは当該追加部品・装置に起因した本製品の故障または損傷
(20) 本製品の故障に伴い、加入者が自己の判断で代替製品または代替部品を購入した場合に要した費用、または自己による修理その他当社以外の業者に修理を依頼した場合に要した費用

第10条（修理対応の遅延等）

1. 当社は、通常、加入者から依頼を受けてから相当の期間内に修理対応または代替品提供を行うよう努めます。ただし、次の各号に該当する事由がある場合には、対応が遅延することがあります。
   (1) 依頼が集中する繁忙期において、業者の手配に時間を要する場合、またはメーカー若しくは業者の対応能力を超える依頼が発生している場合
   (2) 修理に必要な部品の調達が困難である場合（廃番・輸入遅延等を含みます）
   (3) 故障内容の特定に時間を要する場合
   (4) 天災地変、感染症の流行、輸送障害その他のやむを得ない事由がある場合
2. 当社は、前項各号の事由により修理対応または代替品提供が遅延した場合であっても、加入者に生じた損害について責任を負わないものとします。

第11条（間接損害）

1. 当社が本規程に関連して加入者に対し損害賠償責任を負う場合、当社の行為の直接の原因として現実に生じた通常の損害に限定され、かつ、本製品の保証上限金額（税込）を上限とします。また、他財物（データを含みます）に生じた損失や損害、身体に生じた損害（障害に起因する死亡、怪我及び精神的・経済的損失を含みます）、天変地異、ネットワーク障害もしくはストライキ等の不可抗力により生じた損害、他の製品・機器・部品等に生じた損害、第三者からの賠償請求に基づく損害、間接的損害（本製品の延長保証サービスに起因、もしくは関連して発生した加入者の損失（電気料金等の負担を含みます）、事業利益の損失、事業中断、事業情報の損失等）、特別損害（予見可能性の有無を問いません）、付随的損害、拡大損害、将来の損害、逸失利益等に係る損害については責任を負いません。ただし、当社に故意または重過失がある場合を除きます。
2. 前項の規定にかかわらず、記憶装置を持つ製品（パソコン、HDD・DVDレコーダー等）のデータに関しては、加入者自身の責任において管理（バックアップ等）を行うものとし、当社は、理由の如何を問わず、当該データの消滅、毀損、または復元等に関して一切責任を負わないものとします。
3. 延長保証サービスの提供・変更・中止・廃止または提供する情報の内容もしくは品質に関連して発生した加入者または第三者のいかなる損害について、当社に故意または重過失がある場合を除き、責任を負いません。また、加入者と第三者の間で生じた紛争は、全て当事者間で解決するものとします。

第12条（解約）

1. 加入者は、延長保証サービスを解約することができます。この場合、加入者は、コールセンターに解約の申出を行うものとし、当社が保証料を受領している場合には、別途定める返金率または返金額に基づき、解約の時期に応じた保証料金の一部返金を受けることができるものとします。なお、パッケージプランである場合には、本条に基づく解約は当該パッケージプラン全体についてのみ行うことができ、個別の本製品について解約を行うことはできないものとします。
2. 本製品に関する売買契約または工事請負契約の解除に伴い延長保証サービスも解約する場合であって、当社が保証料を受領しているときは、前項の返金に関する規定は適用されないものとし、この場合においては、加入者は、コールセンターに連絡することにより、保証料金全額の返金を受けることができるものとします。
3. 前二項の規定にかかわらず、解約の申出の際すでに修理が行われている場合（修理依頼中の場合を含みます）は、第1項の一部返金および前項の全額返金はいずれも行わないものとします。
4. 返金に伴う振込手数料は加入者の負担とし、振込手数料を差引いた金額が銀行口座に振込まれるものとします。

第13条（遵守義務）

加入者が本規程の定めに違反し、または当社もしくは当社の委託先等に対して著しい迷惑行為、不当要求その他のいわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為を行い、当社が延長保証サービスを提供することに対し著しい損害を与えたと当社が判断した場合、当該加入者は延長保証サービス期間内であっても延長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14条（サービス提供の一時停止等）

1. システムの保守・障害、法令の制定改廃、行政指導、天災地変、戦争、その他当社および運営会社の責めによらない事由により、延長保証サービスの提供が困難となった場合、当社は延長保証サービスの提供を一時停止することができます。
2. 前項の事由により延長保証サービスを一時停止した場合であっても、当社は、加入者に対し、一時停止に起因する損害の賠償責任を負いません。ただし、当社の故意または重大な過失に起因して延長保証サービスが一時停止した場合における、消費者契約法その他の法令に基づく損害賠償責任についてはこの限りではありません。
3. 破産、解散、廃業等により当社が消滅した場合において、運営会社が延長保証サービスの継続を相当と判断したときは、加入者は、運営会社（または運営会社が指定する第三者）による延長保証サービスの提供を引き続き受けることができるものとします。なお、本項は、運営会社に対し、延長保証サービスの提供を継続する義務を負わせるものではありません。
4. 前項の運営会社の判断に関し、当社が運営会社に対して支払うべき債務に未履行がある場合には、運営会社は、延長保証サービスの継続を相当と判断する義務を負わないものとします。

5. 第3項において運営会社が延長保証サービスの継続を相当と判断したときは、本規程の各条項（免責事項および損害賠償の制限を含みますが、これらに限りません）は、運営会社と加入者との間に適用されるものとします。

第15条（製造物責任）

当社は本製品のメーカー、輸入者、加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責を負うものではありません。

第16条（個人情報の取扱い）

1. 当社は、加入者の個人情報（個人情報の保護に関する法律第2条第1項に定めるものをいいます）を、当社の個人情報保護方針（プライバシーポリシー等名称の如何を問いません）に従い適切に管理するものとします。また、当社は、延長保証サービスの提供およびその適正な運営、ならびに不正利用の防止を目的として、加入者の個人情報を利用いたします。この場合、当社は、運営会社を通じて、当該会社が業務運営上保有する情報を確認・利用することがあります。
2. 当社は、延長保証サービスを円滑に運営するために、当該目的の達成に必要な範囲に限り、当該業務を遂行するのに必要な関係会社並びに提携先または運営会社に対して個人情報の取扱いを委託し、またはそれらと共同利用をする場合があります。共同利用については以下のとおりとします。
   (1) 個人データの項目
   延長保証サービスの提供に関連して当社が取得した一切の情報項目
   (2) 共同して利用する者の範囲
   延長保証サービスにかかる運営会社およびその関係会社、各保険会社およびその代理店
   (3) 利用する者の利用目的
   延長保証サービスの運営のため
   延長保証サービスに関連して当社または運営会社が負担する可能性のある経済的リスクの軽減およびリスク移転を目的とした保険契約の締結およびその履行のため
   (4) 個人データの管理について責任を有する者
   運営会社：株式会社Warranty　technology（同社の住所及び代表者の氏名については、同社ウェブサイトに掲載する公表事項をご確認ください。）
3. 当社は、個人情報を提供する場合および個人情報の取扱いを委託する場合は、当社の個人情報に関する取扱い基準を満たした企業を選定し、提供先及び委託先と秘密保持を含む個人情報の取扱いに関する契約を締結するなど必要かつ適切な処置を実行します。個人情報の提供がない場合、延長保証サービスの提供ができない場合があることを加入者は承諾します。

第17条（反社会的勢力の排除）

1. 加入者は、当社に対し、現在または将来にわたって、次の事項を確約するものとします。
   (1) 暴力団、暴力団員、暴力団員でなくなった時から　5　年を経過しない者、暴力団準構成員、暴力団関係企業、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロまたは特殊知能暴力集団等その他これらに準ずる者（以下総称して「反社会的勢力」といいます）ではないこと。
   (2) 反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与する等反社会的勢力の維持、運営に協力し、または実質的に関与していないこと。
   (3) 自らもしくは第三者の不正の利益を図る目的または第三者に損害を与える目的をもって反社会的勢力を利用していると認められる関係にないこと。
   (4) 反社会的勢力が実質的に関与していると認められる者と関係にないこと。
   (5) 反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係にないこと。
   (6) 自らまたは第三者をして暴力的、威力的、威圧的、脅迫的もしくはこれらに準ずるような不当な要求、言動、妨害、信用毀損等をしないこと。
2. 前項に該当すると当社が判断した場合、当社は何らの手続を要せずして契約解除その他必要な措置をとることができるものとします。また、加入者は解除により生じる損害について、当社に対し一切の請求を行わないとともに、これにより生じる当社の一切の損害（修理費用を含みます）を賠償するものとします。

第18条（見解相違の場合）

故障および損害の認定などについて、当社と加入者等の間で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ます。また、本規程に定めのない事項または本規程の解釈に疑義が生じた場合には、協議の上速やかに解決を図るものとします。なお、本規程に関する当社と加入者間の一切の紛争については、東京地方裁判所又は東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第19条（その他留意点）

1. 延長保証サービスは日本国内においてのみ有効です。
2. 当社は本規程について、当社の業務上の必要性その他の合理的な理由に基づき、社会通念に照らして合理的と認められる範囲で変更することがあります。変更にあたっては、事前に当社ウェブサイト等により変更の内容、変更後の規程の効力発生日を公表し、相当の周知期間を設けたうえで適用するものとします。なお、変更後の本規程は、当該効力発生日から適用されます。

[20　　年　　月　　日改定]