

## あんしん修理サポート会員(家電)(プロテクション付) 約款

本書は、あんしん修理サポート(以下「当サービス」といいます)に加入されたお客様(以下「当会員」といいます)が事前に登録した当該商品(以下「本商品」といいます)において故障・物理的損傷が発生した場合、製造メーカー保証書(以下「メーカー保証書」といいます)に記載された内容および以下の条項の内容に従って、ジャパンベストレスキューシステム株式会社(以下「当社」といいます。)が「当サービス」を提供することをお約束するものです。

当サービスは、本商品において故障・トラブルが発生した際に、修理業務に関わる一連の作業を当会員に代わり行なうものです。

なお、当サービスは、本商品の故障・トラブルの種類によって有償にて行なうサービスと無償にて行なうサービスに分かれます。

### (1) 無償修理サービスの範囲

#### <自然故障>

当サービス有効期間中に本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務、修理に係る部品代。(但し修理業務の際に発生する配送費に関しては、依頼時は会員のご負担、修理完了品送付時は当社負担となります。また製造メーカーが指定する出張修理対応商品の場合、出張に係る費用も当社にて負担いたします。)

#### <物損(物理的損傷)>

当サービス有効期間中に本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した以下①～⑥の破損損害

①落下・破損 ②水没\*注 ③火災 ④落雷 ⑤交通事故 ⑥雪災・風災

\*注: 台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ等の水災は対象外となります。

す。

#### <保険対象損害>

無償修理サービスの対象のうち、物的損傷で以下の(保険金の支払を受けられない場合—その1)(保険金の支払を受けられない場合—その2)に該当しない損害(火災、落雷、破裂、爆発または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由によって生じた本商品の損傷)(以下「保険対象損害」といいます。 )は、損保ジャパンの動産総合保険(契約者:JBR、被保険者:あんしん修理サポート会員)の対象となります。保険対象損害の場合、その修理に関して当社又は損害保険会社に対し、保険金請求書、損害見積書、写真等のご提出をいただくことがありますので、ご了承ください。

当該動産総合保険における保険金の支払を受けられない場合は以下のとおりです。

#### I (保険金の支払を受けられない場合—その1)

i) 次の①から⑦までのいずれかに該当する事由によって生じた損害に対しては、保険金の支払を受けられません。

① 保険契約者または被保険者(注1)の故意もしくは重大な過失

② 被保険者でない者が保険金の全部または一部を受け取るべき場合においては、その者(注2)の故意もしくは重大な過失。ただし、他の者が受け取るべき金額については除きます。

③ 被保険者と同じ世帯に属する親族の故意または保険の目的を使用もしくは管理する者の故意。ただし、被保険者に保険金を取得させる目的であった場合に限りません。

④ 保険の目的の自然の消耗または劣化(注3)もしくは保険の目的の性質によるさび、かび、変質、変色、蒸れ、腐敗、腐食、侵食、キャビテーション、ひび割れ、はがれ、肌落ちその他類似の事由またはねずみ食いもしくは虫食い。

⑤ 保険の目的の欠陥。ただし、保険契約者、被保険者またはこれらの者に代わって保険の目的を使用もしくは管理する者が相当の注意を払ったとしても発見できなかった欠陥については除きます。

⑥ 差押え、収用、没収、破壊等国または公共機関の公権力の行使。ただし、消防または避難に必要な処置については除きます。

⑦ 保険の目的の加工(注4)着手後の事故

(注1) 保険契約者または被保険者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。

(注2) 被保険者でない保険金を受け取るべき者が法人である場合は、その理事、取締役または法人の業務を執行するその他の機関をいいます。

(注3) 保険の目的が機械、設備または装置である場合は、日常の使用もしくは運転に伴う摩滅、消耗、劣化また

はボイラスケールを含みます。

(注4) 保険の目的に対する修理、清掃、解体、据付等の作業を除きます。

ii) 次の①から③までのいずれかに該当する事由によって生じた損害(注1)に対しては、当社は保険金の支払を受けられません。

① 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動(注2)

② 地震もしくは噴火またはこれらによる津波

③ 核燃料物質(注3)もしくは核燃料物質によって汚染された物(注4)の放射性、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

(注1) ①から③までの事由によって発生した前条の事故が延焼または拡大して生じた損害、および発生原因がいかなる場合でも同号の事故がこれらの事由によって延焼または拡大して生じた損害を含みます。

(注2) 群衆または多数の者の集団の行動によって、全国または一部の地区におい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をいいます。

(注3) 使用済燃料を含みます。

(注4) 原子核分裂生成物を含みます。

## II (保険金の支払を受けられない場合—その2)

動産総合保険契約に適用される特約に別の定めがないかぎり、次の①から⑥までのいずれかに該当する事由によって生じた損害に対しては保険金の支払を受けられません。

① 保険の目的に対する修理、清掃、解体、据付等の作業上の過失または技術の拙劣。ただし、これらの事由によって火災(焦げ損害含む)(注)、破裂または爆発が生じた場合を除きます。

② 偶然な外来の事故に直接起因しない保険の目的の電氣的または機械的事故。ただし、これらの事故によって火災(注)、破裂または爆発が生じた場合を除きます。

③ 詐欺または横領

④ 保険の目的の置き忘れまたは紛失

⑤ 台風、暴風雨、豪雨等による洪水・融雪洪水・高潮・土砂崩れ等の水災

⑥ 物理的損傷を伴わない機能低下等の損害

(注) 焦げ損害については、この条の規定を適用します。

## (2) 有償修理サービスの範囲

無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務(但し送料については依頼時、修理完了品送付時いずれも会員負担となります。また、製造メーカーが指定する出張修理対応商品であっても、出張に係る費用も含め会員負担となります。)

当サービスにおける無償修理サービス有効期間は本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から始まり、会員証に記載の有効期間(以下「有効期間」といいます)の経過を以って終了します。ただし、保険対象損害における無償修理サービス有効期間は本商品ご購入日(あるいはお届け日)から1年間となります。また、1年以上のメーカー保証がついている場合でも当サービスにおける無償修理サービスの終了日も同様です。

なお、当サービスは、お客様が当サービスのお申込をされた販売店から当社に対して

サポート料金 が入金された時点から当社はお客様を会員として処遇し当サービスの提供を開始します。

お客様が当サービスのお申込をされた販売店から当社に対してサポート料金 をご入金いただけない場合、当社が会員証を発行済みの場合であっても当サービスの提供をお断りすることになりますので予め御了承ください。

1、当サービス有効期間中に本商品の取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、当社指定コールセンターに修理をご依頼ください。当社の了解を得ず、会員が当社以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、いかなる費用も負担いたしません。

2、以下の場合は、当社に速やかにご連絡ください。

- (1) 有効期間終了前に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合。
- (2) 初期不良等により、本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。
- (3) サービス対象となる自然故障、物損(破損損害)が発生した場合。

前各項に関してご連絡いただけない場合は当サービス期間中であっても、当サービスにおける無償修理サービスの対象とならない場合がありますので、予めご了承ください。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。

3、当サービスを第三者に譲渡することは出来ません。また、当サービス有効期間中であっても、本商品を転売・譲渡された時点で、当サービスは終了するものとします。

4、当サービスによる1回の修理料金(消費税を含む)が本商品のご購入金額(消費税を含む)を超過する場合は、修理を行わず、ご購入金額(消費税を含む)の範囲内での同機種または同等品が代替品として提供され無償修理サービスは終了します。なお、1回の修理代金(消費税を含む)がご購入金額(消費税を含む)を超過しない場合であっても、当社の判断により、代替品が提供される場合もあります。その場合も無償修理サービスは終了します。

5、次の場合は、有効期間中であっても無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 当社が「当サービスの対象外」としている商品の場合。
- (2) 本書に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。
- (3) 本商品の製造メーカーの責に帰する故障・損傷。(構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷:この場合は製造メーカーによる修理・交換となります。)
- (4) 本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理。
- (5) バッテリー、インクカートリッジ等の製造メーカーが定める消耗品の交換である場合。
- (6) 本商品の付属品類(ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます)、ソフトウェア、周辺機器、アクセサリ等、本商品の本体以外の商品に生じた故障または損傷。
- (7) お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
- (8) 一般家庭用以外(業務での使用、車輛や船舶への搭載)での使用によって生じた本商品の故障または損傷。ただし、カーナビゲーション本体、カーオーディオ本体など、予め一般家庭用以外での使用が想定される場合は除く。
- (9) 直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
  - ① 不適切な使用(電池漏液等)または維持、管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。
  - ② 使用上の誤り(取扱説明書記載および本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用)、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。
  - ③ 変質、変色、その他類似の事由。
  - ④ 地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、水災、その他天災による事由。
  - ⑤ 公害、塩害、ガス害(硫黄ガス等)、異常環境(水質・水圧・電圧)、指定外の使用電源(電圧・周波数等)による故障及び腐食・損傷の場合。
  - ⑥ 核燃料物質(使用済燃料を含みます。)もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性による事由。
  - ⑦ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変または暴動による事由。
- (10) 本商品の製造メーカーがリコール宣言を行なった後のリコール原因となった部位にかかる本商品の修理。
- (11) 修理の際、当会員から申告された故障状況の特定ができなかった場合のすべての費用。
- (12) 動・植物等の外部要因で故障した場合。
- (13) 本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。
- (14) 外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
- (15) 修理のご依頼が当サービス有効期間終了後になされた場合。
- (16) 本商品の着脱に係る費用。

6、次の損害は無償修理サービスの対象とはなりません。

- (1) 本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害(障害に起因する死亡を含みます。)
- (2) 本商品の故障または損傷に起因して他の財物(ソフトウェアを含みます。)に生じた故障もしくは損傷等の損害。
- (3) 本商品の故障または損傷に起因して、本商品または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。
- (4) メーカー保証規程において持込修理となっている商品を修理した際、もしくは当会員からの依頼により出張修理を行なった際に、故障内容が再現されない場合、または無償修理サービス対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。

7、当サービスは原則として解約できませんが、本商品の売買契約が解除された場合、初期不良等により代替した商品が当サ

ービスの対象外商品であった場合、もしくは当社が特別に認めた場合はこの限りではありません。

当社が解約を認めた場合、当社はお支払いいただいたサービス料金相当額を当会員に返金いたします。なお、解約前に既に当サービスのご利用があった場合には返金できません。

8、製造メーカーが遠隔地と定めた離島および遠隔地へのお出張修理を依頼される場合は、無償修理サービスの場合であっても、その出張に要する実費を申し受けます。

9、当社は、本商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、これらの者として製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

10、当サービスは日本国内においてのみ有効です。

11、記憶装置を持つ商品の修理を行なうにあたって記憶されているデータの消去が必要と判断される場合には、当社はその旨を当会員に通知せずに修理サービスを実施できるものとします。消去したデータ自体及び消去したデータの復旧に係る費用に関しては、無償修理サービスの対象とはなりません。また当会員の依頼により有償修理サービスを承る場合であっても、消去したデータの復旧をお約束することはできません。

12、損害の認定等について当社と使用者での見解の相違が生じた場合、当社を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

13、当サービスに依頼をされる場合、上記各項及び下記補足のすべてに御承諾いただいたものとさせていただきます。万が一、上記各項及び下記補足にご承諾いただけない場合は、当サービスの提供をお断りさせていただきます。

#### 5-(4)に関する補足

《本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理》の主な例

- ① 本体に接続されている機器(TVアンテナ、ビデオ接続)の修理、調整。
- ② パソコンにおけるOS・ソフトの再インストール
- ③ HDD交換後の再インストール(プレインストール、リカバリ等を含む)
- ④ ウイルス感染による復旧
- ⑤ 異物混入の除去
- ⑥ チャンネル設定、画質・音質設定

#### 5-(5)に関する補足

当サービス規定における《消耗品》とは、本体より消耗が早く、適宜交換が必要になる部分の総称を指します。

例: 電池、充電地、電球、プリンターのインク、トナーカートリッジ、フィルター、用紙、フロッピーディスク、

CD-ROM、メモリーカード等の記録メディア。

修理サービスの提供にあたって

- (1) 記憶装置内のデータや各種設定は、お客様自身の責任においてバックアップを保存いただくようお願いいたします。
- (2) 情報の漏洩については万全を期しておりますが、パスワードや機密データ等はおお客様の責任において消去のうえ、当サービスにご依頼ください。

修理品および交換部品に関して

- (1) 修理品から取り出せない記録媒体等は返却できない場合があります。
- (2) 修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品および修理の際交換した部品は返却いたしかねます。