

SOMPO ワランティ 家電延長保証サービス規程

SOMPO ワランティ 家電延長保証サービス（以下「本保証」といいます。）は、SOMPO ワランティ株式会社（以下「SWT」といいます。）および「延長保証システム保証書」（以下「保証書」といいます。）記載の販売会社（以下「販売会社」といいます。）と併せて「サービス提供者」といいます。）が共同で運営・提供する延長保証サービスです。サービス提供者は、本保証にご加入いただくお客さまに対して、保証書を電磁的方法または書面により発行します。保証書が発行され、お客さまがこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了し、お客さまとサービス提供者の間で、「SOMPO ワランティ 家電延長保証サービス規程」（以下「本規程」といいます。）の内容に基づく契約が成立するものとします。サービス提供者は、保証書に記載された製品（以下「本製品」といいます。）について、本規程に定めるところに従い、無償修理（以下「保証修理」といいます。）を提供します。なお、お客さまは、本保証にお申込みいただいた時点で、本規程にご同意いただいたものとみなします。

第1条 本保証の範囲等

1. 本保証は、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、本製品に生じた故障であり、かつ、本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます。）の保証規定において保証対象となる故障（以下「メーカー自然故障」といいます。）が対象となります。
2. 第11条に定める保証の適用除外事項に該当する場合には、メーカー自然故障であっても、本保証の対象外とします。
3. サービス提供者は、修理委託先（サービス提供者を含み、製品ごとにサービス提供者がその裁量で選定するものとします。以下同じ。）によるメーカー自然故障該当性の診断および第11条の規定に基づき本保証の提供可否を判断するものとし、特段の記載のない限り、次条以降において「自然故障」とは本保証が提供される故障を指すものとします。

第2条 本保証期間

本保証効力を有する期間は、本製品のメーカー保証期間終了日の翌日から始まり、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「本保証期間」といいます。）。本保証期間内において本製品にかかる修理回数に制限のないものとします。第5条第(2)号または第(3)号により本保証が終了する場合を除き、メーカー保証期間内に初期不良等によりメーカーまたは販売会社より交換品（新品のものとして、以下同じ。）が提供されたこと、その他理由の如何を問わず、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3条 保証内容

1. 本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合、サービス提供者は連帯して、保証書に記載された保証上限金額の範囲内で自然故障にかかわる保証修理を行います。なお、保証上限金額は消費税別の金額となります。
2. 本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品（以下「出張修理対象製品」といいます。）である場合に限り、出張修理での保証修理を行います。この場合の出張料は本保証に含まれます。なお、出張修理対象製品以外の場合には、サービス提供者が指定する拠点まで、お客さま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送料または送料（いずれも片道分のみ）の送料は本保証に含まれます。
3. 本保証の保証修理に伴って交換された故障部品（交換部品、老朽部品等）の所有権は、全ていずれかのサービス提供者に帰属するものとし、お客さまに返却する義務を負わないものとします。

第4条 保証上限金額を超過する場合の取扱い

1. 1回の保証修理に要する金額が、保証書に記載された保証上限金額を超過する場合には、代替品（新品のものとして、以下同じ。）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。なお、サービス提供者は、お客さまのご希望により、保証上限金額の超過分（本製品の修理代金から保証上限金額を控除した差額）をご負担いただくことで修理を行うこともできるものとします。
2. 代替品を提供する場合、原則として本製品と同一型番の製品の提供を行います。ただし、同一型番の製品が保証上限金額の範囲内で購入困難な場合や、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、保証上限金額の範囲内でメーカーを問わず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、お客さまはサービス提供者に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。
3. 出張修理対象製品について代替品が提供された場合、保証修理をご依頼された本製品（以下「修理依頼品」といいます。）の所有権はお客さまに帰属するものとします。他方で、出張修理対象製品か否かにかかわらず、サービス提供者が修理依頼品を回収し代替品が提供された場合には、当該修理依頼品の所有権は、代替品の提供と引換えにサービス提供者に移転するものとし、サービス提供者は、その後、当該修理依頼品をお客さま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。
4. 本条に基づく代替品の提供または本製品の修理により本保証は終了し、サービス提供者が提供した代替品には新たな本保証は付帯されません。

第5条 本保証の終了

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証は終了となります。

- (1) 本保証期間が満了した場合。
- (2) 第4条に定めるところに従い、保証上限金額を超過する対応を行った場合。
- (3) メーカーの倒産、事業撤退、修理部品の供給停止、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行うことができず（事業承継等により、メーカーと同水準・同条件で修理を行う者が存在する場合を除きます。）、サービス提供者が代替品を提供した場合（代替品の提供については第4条第2項から第4項までの定めを準用します。）。

第6条 お客さまのご負担となる主な費用

本保証の範囲は、自然故障の保証修理および代替品の提供であることから、以下各号に定める費用は本保証には含まれず、専らお客さまのご負担によるものとして（なお、本保証の範囲外の費用を、以下各号に限定するものではありません。）。

- (1) 本製品が出張修理対象製品の場合における、本製品の設置・工事費用および本製品の処分にかかる費用（リサイクル費用を含みます。）。
- (2) 本製品が出張修理対象製品であり、かつ、メーカーの定める離島および僻地の場合における、保証修理に要する交通費、宿泊費、送料（往復共）等。
- (3) 本製品が出張修理対象製品以外の場合において、お客さまのご都合により、出張または引取を希望されたときにかかる費用（出張修理費用、引取費用、梱包材費用等）。
- (4) 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（梱包材費用等を含みます。）および送料または送料（いずれも片道分のみ）の送料。
- (5) 本製品が出張修理対象製品以外の場合において、お客さまが送付した本製品一式（本製品および本製品の標準付属品を合わせたものをいいます。以下同じ。）に不足があることにより、別途送付が必要となったときにかかる費用。
- (6) 本保証利用時にお客さまからのご連絡が必要となる通信費用その他の費用。
- (7) 保証修理を行う際、お客さまが代用品を必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用（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。）。
- (8) 第4条第1項に定めるところにより、お客さまが修理をご希望の場合に、サービス提供者へ差額分をお振込みいただくための振入手数料等。
- (9) 第4条第1項に定めるところに従い、代替品を提供する際に発生した、送料および設置・工事費用ならびにサービス提供者へ費用等をお振込みいただくための振入手数料等。
- (10) お客さまのご都合により保証修理をキャンセルされる場合（第11条に定める保証の適用除外事項に該当したことからキャンセル扱いとなる場合を含みます。以下同じ。）における技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。
- (11) 第11条に定める保証の適用除外事項に該当する場合の一切の費用。

第7条 保証修理の依頼方法（留意事項）

本保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客さまは、延長保証お客さま窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。お問合せ時に、延長保証お客さま窓口より保証修理手続きの手順をご説明しますので、説明手順に従ってください。なお、メーカー保証期間中の故障に関しては、メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

延長保証お客さま窓口 TEL：0800-170-2525 フリーコール 受付時間：10:00～19:00（日曜・祝日休） E-Mail：info@cs.sompo-swt.com

- (1) お客さまから保証修理のご依頼をいただいた際、延長保証お客さま窓口は、お客さまの本保証に関する登録情報（保証登録番号、製品情報および個人情報）の確認をいたします。お客さま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、その他お客さま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。
- (2) 修理依頼にあたっては、本製品一式を同梱してお送りください。
- (3) サービス提供者以外に修理を依頼した場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
- (4) サービス提供者が必要と判断した場合には本製品にかかる記憶装置のデータ（暗号資産等に関するデータを含みます。以下同じ。）の消去を行うことについては、お客さまには事前にご同意いただいているものとし、何ら異論を述べないものとします。なお、自然故障の原因および修理の方法にかかわらず、記憶装置のデータの消去、損失、損傷等に関するお客さまの損害についてサービス提供者は一切の責任を負いませんのでご注意ください。本製品に保存されたデータについては、必要に応じて、お客さまご自身で事前バックアップを行ってください。
- (5) お客さまのご都合により、修理受付日から1カ月経過しても修理の着手ができない場合には、修理受付を無効とします。
- (6) 修理委託先の診断により、本製品に複数の故障箇所があると判定された場合、一部の故障箇所のみでの修理を行うことはできません。また、修理委託先の診断により、複数の故障箇所のうち、保証対象外となる故障があると判定された場合には、お客さまにあらかじめご同意いただいた上で当該故障箇所の修理費用をご負担いただくことにより、全ての故障箇所を修理して返却するものとします。
- (7) お客さまよりサービス提供者が指定する拠点まで本製品をご送付いただく際の運送中にかかる事故について、サービス提供者は何ら責任を負いません。発送方法や梱包についてご注意ください。
- (8) お客さまのご都合により保証修理をキャンセルされる場合、サービス提供者は本製品をお客さまに返送するものとし、本製品の処分のご依頼は承りません。

第8条 登録情報とその変更

以下各号いずれかに該当する場合には、登録情報の変更が必要になりますので、お客さまは速やかに延長保証お客さま窓口までご通知ください。ご通知いただかなかった場合には、本保証が適用されない場合があります。登録情報は保証書に記載されており、前条の依頼をされる際にも必要となりますので、保証書の保管、管理にも十分にご注意ください。なお、登録情報のうちお客さま情報の変更は、保証書に記載されたお客さまからご通知いただいた場合に限ります。

- (1) 保証期間中に、お客さま名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。なお、本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合には、本規程の内容をご説明の上、お客さまより新しい所有者の情報をご通知ください。
- (2) メーカー保証期間内にメーカーまたは販売会社より交換品の提供等が行われ、製品情報または製造番号に変更があった場合。

第9条 個人情報の使用

サービス提供者は、お客さまよりご提供いただいた保証項目、個人情報等を以下の目的のため保管、使用、処理します。

- (1) 本保証の提供。
- (2) サービス提供者が取り扱う商品および各種サービスの提案もしくは提供、代理、媒介、取次または管理。

- (3) サービス提供者のグループ会社または提携先企業等が取り扱う商品・サービス等の案内、提供または管理。
 - (4) アンケートの実施や市場調査、データの分析の実施等ならびにそれらによる商品・サービスの開発・研究。
2. サービス提供者は、以下各号いずれかに該当する場合、サービス提供者の責任において、グループ会社および提携先企業等へお客さまの個人情報を提供します。
- (1) 保証修理および代替品の提供に際して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損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）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。
 - (3) 本保証およびサービス提供者のその他のサービスの品質向上を目的として、お客さまに電子メール、郵便物等によるアンケート調査をする場合。
 - (4) サービス提供者のサービス案内およびキャンペーン等の実施をする場合。
 - (5) 本保証の品質向上を目的として、お客さまにおける本保証の利用に関する情報を収集し分析する場合。
 - (6) 個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合。

第10条 間接損害等

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または損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（身体障害に起因する死亡および怪我を含みます。）なら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。ただし、サービス提供者の故意または重大過失によるものについては、この限りではありません。

第11条 本保証の適用除外事項

以下各号いずれかに該当する場合には、本保証が適用されないものとします。

- (1) 本製品の仕様、構造上の欠陥または本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- (2) 本製品の機能に影響の無い範囲の使用摩耗や経年変化等の経年劣化に相当するもの（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下、錆、腐食、カビ変質、その他類似の事由等）。
- (3) 本製品の付属部品（お客さまが別途購入したオプション品をいいます。）、アクセサリまたは周辺機器等の本製品以外の製品の故障および損害。
- (4) 本製品の増設機器またはソフトウェア等の相性に起因する故障、不具合および損害。
- (5) 本製品を構成する部品で、当該部品が無ければ本来の仕様を満たさなくなるものが、修理委託先の確認時点で欠落している場合（本製品の欠陥により欠落し、お客さまの過失なく紛失した場合を除きます。）。
- (6) 取扱説明書や注意書に記載している取扱方法は異なる不適切な使用（管理の不備、改ざん行為、増設、電池漏洩等）等、取扱いが不適当であることに起因する故障および損害。
- (7) 消耗品単体（電池、バッテリー、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット等）の故障および損害（ただし、メーカー自然故障に起因する消耗品の故障の場合は除きます。）。
- (8) 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変や、異物の混入（虫や埃等）の外部要因事由に起因する故障および損害（清掃ができないことを起因とする部品交換を含みます。）。
- (9) メーカー保証の対象外である加工、改造、修理、設置、工事もしくは清掃に起因する故障および損害。
- (10) メーカーが定める想定された用法を超える過酷な使用に起因する故障および損害。
- (11) メーカーがリコール宣言を行った後、リコール部品およびリコール部品に起因する本製品の故障および損害。
- (12) メーカー指定外の消耗品の設置または使用に起因する故障および損害。
- (13) 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ソフトウェアに起因する故障および損害。
- (14) 記憶装置を持つ製品の一切のデータの復元および手配等。
- (15) 修理委託先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、故障の存在を確認できなかった場合。
- (16) お客さまご自身で行い得る調整、保守、点検、検査、作業等（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）。
- (17) お客さまご自身で付加されたラベル、シート、カバー類、塗装、刻印等の復旧。
- (18) 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品のメーカー保証等）および保険の制度により補償を受けるまたは受けた場合。
- (19) サービス提供者を経由せず修理をご依頼された場合。
- (20) 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。
- (21) 本製品と異なる製品の修理をご依頼された場合や、シリアル番号や製品の内部データ等を確認の結果、本製品と同一であることが確認できない場合。
- (22) 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客さま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。
- (23) 国または公共団体の公権力の行使に起因する故障および損害。
- (24) 核燃料物質または核燃料物質による汚染された物の放射性、爆発性その他の有害な特性に起因する故障および損害。
- (25) 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象に起因する故障および損害。
- (26) 本製品の損害にかかる申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合。

第12条 解約

1. お客さまは、サービス提供者に対する書面による通知をもって、本保証を解約することができます。解約の申し出は、お客さまが延長保証お客さま窓口と連絡したうえで、所定の手続きに従って行うものとし、サービス提供者は、サービス提供者が別途定める算式により算出した返戻金をお客さまにお支払いします。ただし、返戻金のお支払いは、本製品について修理にかかる費用が発生していない場合に限ります。
2. 前項の規定にかかわらず、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は、サービス提供者が保証料の全額返金を行うものとします。
3. 本保証の範囲外である故障につき、お客さまが虚偽の申告または不正な手段（以下「不正行為」と総称します。）により保証修理の依頼を行った場合、サービス提供者は当該お客さまに通知することにより、本保証を解約できるものとします。なお、サービス提供者が保証修理を行った後に不正行為が判明した場合も同様とし、サービス提供者は当該不正行為のあった日に遡り契約を解約できるものとします。この場合、サービス提供者は、お客さまが支払われた保証料を一切返金せず、お客さまに対し、お客さまの不正行為により生じた損害（保証修理を行った場合の保証修理費用相当額を含みます。）の賠償を請求するものとします。

第13条 反社会的勢力

1. サービス提供者は、お客さまが、以下各号いずれかに該当する場合には、お客さま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みます。）、暴力団準構成員、暴力団関係企業その他の反社会的勢力（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、また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、また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。
2. 本保証は、前項に基づく解除により本保証加入時に遡って無効となるものとします。この場合において、サービス提供者は、既に保証修理を行っていたときは、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 その他の注意事項

1. 故障または損害の認定等についてサービス提供者とお客さまの間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は、専門家または中立的な第三者の意見を求めることができます。
2. 修理受付日から6カ月を経過してもお客さま都合により修理依頼品をお受け取りいただけない場合、サービス提供者は、当該修理依頼品の取扱いを決定することができ、お客さまはかかる決定に異議を述べないものとします。この場合、お客さまは、本保証に含まれない一切の費用（有償修理の費用や修理キャンセルの際に必要な費用等）に加え、保管に要した一切の費用をご負担いただくものとします。

第15条 保証料の損害保険充当

1. SWTは、保証料を原資として、本保険会社との間で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、本保証を運用しています。
2. 本保証は、お客さまに対して本規程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かかる費用等の支払に充てる仕組みとなっています。そのため、故障の発生状況によりお客さまに対しても本保険会社の調査が行われる場合があります。

第16条 本規程の変更

1. サービス提供者は、以下の各号に該当する場合、その裁量により本規程を変更することができます。
 - (1) 本規程の変更が、お客さまの一般の利益に適合するとき。
 - (2) 本規程の変更が、本保証にかかる契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性その他の変更にかかる事情に照らして合理的なものであるとき。
2. サービス提供者は、前項による本規程の変更にあたり、変更後の本規程の効力発生日の1カ月前までに、本規程を変更する旨および変更後の本規程の内容ならびにその効力発生日を、サービス提供者のホームページへの掲載その他適切な方法により周知するものとします。
3. 変更後の本規程の効力発生日以降に、お客さまが本規程に基づくサービスを利用したときは、お客さまは、本規程の変更にも同意したものとみなします。

第17条 合意管轄

本規程に関連して発生したサービス提供者とお客さまの間の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。