

延長保証サービス規定【ベーシックプラン】(自然故障対応)

■延長保証サービスの制度運営

本延長保証サービス(以下「本保証サービス」といいます。))は、本保証サービスの保証書(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。))を保証責任者とし、販売会社がその業務委託会社であるSGムービング株式会社(以下「SGムービング」といいます。))と共同してサービスを運営し提供する延長保証制度であり、その保証内容を本延長保証規定(以下「本規定」といいます。))に定めます。

■本保証サービスの加入及び保証書の発行方法等について

本保証サービスは、本規定に定める対象商品(以下、「本商品」といいます。))について、販売会社でのご購入時に、販売会社を通じて加入することができます。その際、加入者は本規定に同意したものとします。

本保証サービスの保証書(以下、「本保証書」といいます。))は、販売会社での本保証サービスの申込みの受付後、SGムービングの提供するシステムを用い、本保証に加入した商品、購入金額、購入日および保証期間等を記載した電子メール等の電磁的方法もしくは書面にて発行され、SGムービングより本保証の加入者に送付されます。

なお本保証サービスは、修理にかかる部品代、技術料、出張料、運送費用、梱包資材費用等を、直接金銭の提供によって保証するものではありません。また保証限度額や保証期間以外の保証範囲についてやむを得ずに変更が必要と判断された場合、本規定について予告なしに変更することがあります。その場合、本保証サービスは変更後の本規定に従い提供されるものとし、加入者は予めこれを承諾するものとします。その際、販売会社及びSGムービングのホームページへの掲載等により、変更内容及び変更時期をお客様に周知することとします。

◇ 1. 加入条件について

本保証サービスの加入条件および加入対象商品は、次のとおりとします。

- (1) SGムービングが予め定めた対象メーカーの家電商品のみとし、メーカー保証期間が1年以上および購入金額が10,000円(税抜)以上である新品の商品とします。(展示品、中古品は加入できません。新品であっても市場価格より極端に値下げをして販売されるものなどは加入することは出来ません。)また日本国内での使用に限るものとします。
- (2) 法人または個人事業主が本来業務で使用するもの、およびレンタル品として使用するものは対象外とします。(業務使用と個人使用とを兼ねるものは、その割合に関わらず対象外とします。)
- (3) 本保証サービスの申込みは、加入対象商品の購入時に限定されるものとします。
- (4) 本保証サービスの申込み後、販売会社での保証料の入金を確認できない場合は、本保証サービスは無効となります。

◇ 2. 本保証サービス内容について

本保証サービスは、本保証期間中に本保証書に記載された本商品において、本商品のメーカー保証書および取扱説明書等の使用上の注意等に従い正常な使用状態で故障や不具合が生じた場合(以下、「自然故障」という。))、本規定に基づき、本保証書に記載された本商品の税抜き購入金額(以下、「本保証限度額」といいます。))の範囲内で無料修理を行います。

- (1) 本保証サービスの対象となる本商品の1回の修理費用(税込)(※)が本保証限度額の範囲内である限り、本保証期間内における保証修理回数の制限はありません。
- (2) 本保証サービスは、本商品のメーカー保証において出張修理の対象品である場合に限り、出張修理を対象修理として行ないません。この場合の出張料は本保証サービスに含まれます。(但し、本保証サービスの対象事案の場合のみ)
- (3) またメーカー保証にて持込対象あるいは引取対象の製品であり、本保証サービスの対象となる修理である場合、本商品の修理依頼時に掛かる往復の送料は、本保証サービスの対象となり、保証限度額を判断する修理費用には含まないものとします。
- (4) 離島および遠隔地への修理を依頼される場合においては、本商品の往復の送料および出張に掛かる費用は加入者の負担となります。

(※)すべての修理は、SGムービングの提携修理会社を通じてメーカーサービス等に依頼を実施し、保証限度額の判定に利用する一回の修理費用には提携修理会社の運営費用も含まれます。

◇ 3. 本保証期間について

本保証サービスが効力を有する期間(以下「本保証期間」という。))は、本保証書に記載された本商品の購入日から開始し、保証年数の経過した日に終了します。

- (1) 保証年数は保証書に記載のとおりとします。ただし、本保証期間内であっても、本商品のメーカー保証期間中はメーカー保証が優先して適用されるものとし、本保証サービスの対象外となります。
- (2) 本商品のメーカー保証期間が1年以上ある場合において、本保証期間の終了日は変わりません。
- (3) 本商品のメーカーまたは本商品の販売会社から、初期不良等の何らかの理由により交換品が提供された場合であっても、本保証期間は変更されないものとします。
- (4) 本保証サービスにおいて、本規定に定める「保証限度額超過による加入者負担の修理」、「代替品の提供」が行われた場合は、その時点で本保証サービスは終了します。

◇ 4. 本保証サービスの修理依頼について

本保証期間中において本商品に自然故障が生じた場合、修理受付専用 Web フォームを用いて、もしくはお電話にて、SGムービングが運営する「延長保証 修理受付センター」(以下「修理受付センター」という。))へ連絡し修理を依頼ください。SGムービングの了解を得ることなく修理受付センター以外へ直接修理を依頼された場合には、本保証サービスの対象外となります。

- (1) 本商品のメーカー保証期間内においては、メーカーでの対応となります。メーカーのサポートセンターへ修理を依頼ください。
- (2) 本商品の修理期間中における貸出機(代用品)の提供は行っておりません。
- (3) 記憶装置を持つ商品においては、修理の際にデータの消去をとまなう場合があります。修理を依頼された際には、データの消去をとまなうことについて、同意をいただいているものとします。
- (4) 本保証の加入者の都合により、修理受付日から1か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、修理受付商品がある場合はご返却させていただきます。
- (5) 本商品において、故障箇所が複数ある場合、一部の故障箇所のみでの修理を前提とする修理受付はできません。
- (6) 上記(4)乃至(5)項に該当する場合、発生した諸費用(見積費用、キャンセル費用、往復の配送費用、出張費用等)をSGムービングより本保証の加入者に請求させていただきます。なおこれら費用のご請求後1か月を経過してもお支払いいただけない場合や製

品をお受け取りいただけない場合においては、お客様が当該製品の所有権を放棄されたものとみなし、SGムービングにて処分いたします。なお、この処分にあたり、お客様に損害が発生したとしても、SGムービングは何ら一切の責任を負いません。

(7) お客様は、本保証にお申込みいただいた時点で、本規定にご同意いただいたものとします。

◇ 5. 保証限度額の超過について

1. 本保証サービスにおいて、本商品の1回の修理費用(税込)が本保証限度額を超過する場合、超過分の金額について、加入者が負担することを事前に同意することにより、修理サービスを続行することができます。この場合、修理が完了した時点で、本保証サービスは終了します。また、その際に保証料の返金が行われることはありません。
2. 修理限度額の超過分の金額について、加入者による負担の同意が得られない場合には、代替品の提供となります。代替品の提供が行われた時点で、本保証サービスは終了となります。

◇ 6. 代替品について

本保証サービスにおいて、本商品の修理が不可能な場合(メーカーによる部品供給が不可能な場合等)または修理限度額の超過分の金額について、加入者による負担の同意が得られない場合には、修理を行わず、本保証限度額から検定までにかかる諸費用(税込)および返却にかかる費用(税込)を差し引いた金額の範囲内で購入可能な、同種品を代替品として提供します。

- (1) 代替品の提供にあたって、加入者は、メーカー、機種、型番、購入する販売店等の指定をすることはできません。
- (2) 代替品の提供にて本保証サービスは終了します。また、代替品は新たに本保証サービスに加入することはできません。
- (3) 代替品の提供時にかかる運送費等は、加入者の負担となります。また、提供する代替品が設置工事を伴う商品であった場合、本商品の取外しにかかる費用、代替品の取付けにかかる費用等、その他設置工事に関する費用は、加入者の負担となります。
- (4) 代替品の提供後、本商品は本保証書に記載された加入者へ返却となります。
- (5) 代替品の提供が困難な場合には、代替品の提供金額の範囲内で返金対応となります。

◇ 7. 本保証書の記載内容の変更について

本保証サービスの保証期間内において、初期不良等の何らかの理由により本商品に対する交換品がメーカーおよび販売会社より提供される等、本保証書の記載内容に変更があった場合、「修理受付センター」へすみやかにご連絡ください。連絡のない場合には、延長保証期間内であっても本保証サービスの対象とならない場合があります。

◇ 8. 加入者が負担する費用について

次の費用は、本保証サービスには含まれておらず、加入者の負担となります。

- (1) 本商品の修理の際に発生する脱着や設置工事費用(工事費、材料費および諸経費等を含む)。
- (2) 離島および遠隔地への修理を依頼の際に発生する本商品の往復送料および出張に掛かる費用。
- (3) 限度額超過等により、加入者の費用負担が発生した場合、その費用および振込手数料または代引き手数料。
- (4) 代替品の提供時にかかる送料、設置工事費用、その他諸経費。
- (5) 本商品の処分にかかる費用、家電リサイクル法に基づく廃家電処理費用。
- (6) 本商品の保証修理を依頼した際に、本保証サービスの対象外となる事由により生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、振込手数料、代引き手数料、その他の諸費用。
- (7) 加入者の都合により、修理を実施されない場合、または修理の依頼をキャンセルした場合の修理見積費用、運送費用、出張費用、その他の諸費用。

◇ 9. 本保証サービスの対象外となる事由について

次のいずれかにあてはまる場合は、本保証期間内であっても本保証サービスの対象外となり、本保証サービスは適用されません。

- (1) 本保証書の提示がない場合、または本保証サービスへの加入の確認ができない場合。
- (2) 本保証書の所定事項に記載がない場合、記載された字句に書き替え書き加えがある場合、または本保証書に記載された商品が加入対象商品でない場合。
- (3) 本商品のメーカー保証書において定めるメーカー保証期間内である場合。
- (4) 本商品のメーカー保証書および取扱説明書等の使用上の注意等による正しい使用方法とは異なる不適切な使用、または想定された用法や限度を超える過酷な使用により生じた故障または損傷。
- (5) 法人または個人事業主が本来業務で使用するもの、およびレンタル品として使用するものは対象外とします。(業務使用と個人使用とを兼ねるものは、その割合に関わらず対象外とします。)
- (6) 本商品の仕様または構造上の欠陥、および当該欠陥によって生じた故障または損傷。
- (7) 本商品の分解および部品交換を伴わない調整または手直し修理(メンテナンス、検査、点検、保守、清掃、リカバリ等)の設定で完了する作業、取扱説明のみ)。
- (8) 本商品のメーカーが定める消耗品・消耗部位および交換作業(フィルター、外付けバッテリー、内蔵バッテリー、電池類、パッキン、インクカートリッジ、吸収材等を含む)。
- (9) 本商品を一定期間(一定回数)使用した際に、メンテナンスや部品交換を必要とする箇所、またはその箇所のメンテナンスや部品交換を怠ったことによって生じた故障または損傷(プリンタの目詰まり、プリンタの廃インクタンク等)。
- (10) 本商品の付属品類(リモコン、ケース、ストラップ、レンズキャップ、ホース、パワーヘッド、充電器等)、周辺機器(充電機器、ゲーム機器のコントローラー類含む)、増設機器、ソフトウェア(OS、BIOS等を含む)、アクセサリ等、本商品の本体以外に生じた故障または損傷、またはこれらに起因した故障または損傷。
- (11) 本商品にディスプレイが含まれる場合、画面の焼けや変色、ドット欠落、経年劣化に伴う輝度低下、その他類似の事由。
- (12) 本商品の梱包不備、不適切な梱包方法等により輸送中に生じた故障または損傷。
- (13) 本商品が取付け工事を伴う商品である場合、取付け取外し工事、引越等による場所の移動、落下等に起因する故障または損傷。
- (14) 配線不良、配管工事の不良、据付け不良および建築躯体、関連設備それらの工事等に起因する本商品の故障または損傷。
- (15) 本商品が記憶装置を持つ商品である場合、その記憶されているデータ、またはデータの復元およびその手配等に係る一切の費用。
- (16) 本商品についてメーカーがリコール宣言を行った後のリコール対象となった部位の修理、およびリコール対象となった部位に起因する故障または損傷。
- (17) 本商品のメーカーが許可をしていない(メーカー保証の対象外としている)加工、改造、修理または部品の使用、およびそれらに起因する故障または損傷。

(18) 直接または間接、故意または過失を問わず、次の事由によって生じた本商品の故障または損傷。

- ① 破損、落下、衝撃、外圧、水濡れ、冠水等。
- ② 腐食、電池の液漏れ、錆、カビ、傷、塵、煙、虫等の異物混入、その他類似の事由。
- ③ 劣化、消耗、摩滅、変質、変形、変色、その他類似の事由(電池蓋の爪折れ、ヒンジ不良、レール破損等を含む)。
- ④ 地震、津波、台風、洪水、土砂崩れ、噴火、地盤変動、地盤沈下、落雷、風災、雹災(ひょうさい)、雪災、土砂、水害等の天災。
- ⑤ 火災、破裂、爆発、ガス害、塩害、公害、異常電圧。
- ⑥ 外部からの物体の落下、飛来、衝突、倒壊など外来の事由。
- ⑦ 盗難、紛失、置き忘れ、その他類似の事由、または加入者が本商品を保有しておらず本商品の状態が確認できない場合。
- ⑧ 核燃料物質もしくは核燃料物質によって汚染された物の放射性、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。(核燃料物質には使用済燃料を含みます。また、核燃料物質によって汚染された物には原子核分裂生成物を含みます。)
- ⑨ 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変または暴動。

(19) 本商品の修理を依頼された際、次の事由において生じた修理技術費用、修理見積費用、運送費用、出張費用、部品代、および諸費用。

- ① 本商品にて申告された故障が再現されない場合。
- ② 本保証サービスの対象外となる事由が判明した場合。
- ③ 加入者の都合により、修理を実施されない場合、または修理の依頼をキャンセルした場合。

(20) 本商品の修理の依頼が本保証期間後となる場合。

(21) 本商品が日本国外にあり、日本国外から修理を依頼された場合。

◇ 10. 資格の喪失について

次の場合、加入者は本保証サービスを受ける資格を喪失するものとします。

- (1) 加入者の故意もしくは重過失によると判断される不正な行為、または販売会社やSGムービングに著しい迷惑や損害を与える行為があった場合。
- (2) 加入者が暴力団等の反社会的組織に所属または参加する者、その他これに類似する者であった場合。

◇ 11. 保証サービスの終了について

1. 次の事項に該当する場合には、本保証サービスは終了となります。

- (1) 本保証サービスの本保証期間が過ぎた場合。
- (2) 本保証サービスにおいて、本保証限度額の超過による加入者負担の修理を行った場合。
- (3) 本規定に基づく代替品が提供された場合。
- (4) 本規定に基づき本保証サービスを受ける資格を喪失した場合。
- (5) 盗難、紛失等により本商品を遺失した場合。
- (6) 本商品が譲渡または販売され、名義および加入者が変更になった場合。ただし、加入者が申込時に本商品が贈答品である旨を販売会社及びSGムービングに申し出た場合を除きます。

2. 上記の事由により本保証期間の満了前に終了した場合であっても、保証料の返金は行われません。

◇ 12. 個人情報の取扱いについて

販売会社及びSGムービングが取得した個人情報は、本保証サービスの申込みに係る引受、履行および管理、修理発生時の回収および修理の実施、ならびに適正な本保証サービスの提供の為に必要な範囲内においてのみ利用します。また、必要な範囲内において、委託先に提供する場合があります。それ以外において、法令に定められている場合や本人または公衆の生命・健康・財産を脅かす可能性がある場合を除き、本人の同意なく第三者へ提供することはありません。

◇ 13. 間接損害について

本商品の故障または損傷等に起因して生じる次に掲げる損害については、本保証サービスの対象とはならず、販売会社及びSGムービングは一切の責任を負わないものとします。

- (1) 身体障害(障害に起因する死亡および怪我を含む)。
- (2) 他の財物(データ・ソフトウェアを含む)に生じた故障または損傷等の損害。
- (3) 本商品、その他の財物が使用できなかったことにより生じた損害。

◇ 14. 本保証サービス解約について

本保証サービスは、加入後から保証期間終了までの間、途中で解約することはできません。

◇ 15. 保証料の損害保険充当について

本保証サービスは、延長保証料金を原資として、損害保険会社との間に販売会社を被保険者とする保険契約を締結し運用しています。本保証サービスは、本保証規定に従い保証修理を行い、保険契約に基づき損害保険会社より受領する保険金を保証修理に関する費用の支払いに充当しています。

◇ 16. 合意管轄

本規定に関連して発生した販売会社及びSGムービングとお客様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。

◇ 17. その他/注意事項

1. 販売会社及びSGムービングは、本商品のメーカー、輸入者または加工業者ではなく、製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。
2. 本商品の故障または損害の認定等について、販売会社及びSGムービングと加入者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るものとします。
3. 販売会社及びSGムービングは、本保証サービスについて理由の如何を問わず保証料の返金は行いません。
4. 本保証サービスは日本国内においてのみ有効となります。

2015年10月1日 制定
2021年4月1日 改定