

保守サポートオプション（自然故障+物損）サービス規約

「保守サポートオプション（自然故障+物損プラン）サービス規約」（以下「本規約」といいます）は、本サービスの共同提供者である株式会社リクルート及び株式会社ビックカメラ（以下「当社ら」といいます。）と保守サポートオプション（自然故障+物損プラン）（以下「本サービス」といいます）の利用に関する契約（以下「本契約」といいます）を締結したお客様に対して提供されるものとし、なお、当社ら所定の申込書、別途当社らがお客様に提示する、諸規定、注意事項、運用ルール、サービスポリシー等も本利用約款の一部を構成するものとし、

本サービスの提供にかかる業務は当社らが行うものとし、当社らは本サービスの提供にかかる業務（窓口業務を含みます）の一部を、株式会社リクルートライフスタイル及び事業協力会社であるキューアンドエー株式会社等の第三者（以下「委託会社」といいます）に委託することができるものとし、

第1条（サービス対象範囲）

（1）本サービスは、以下を対象とします。

① 自然故障

お客様が、加入証明書に記載された製品（以下「本製品」といいます）の取扱説明書や注意書きに従って正常に使用したにも関わらず、本製品に生じた電氣的・機械的故障でかつ、本製品の製造メーカー（以下「メーカー」といいます）の保証規定にて保証対象となる故障（以下

「自然故障」といいます)

② 物損

本製品が、破損、落下、水濡れ、火災、爆発、破裂、落雷、交通事故、風災、雪災等により、

本製品の機能が正常に働かなくなる場合（以下「物損」といいます）

- (2) 第 11 条で定める「サービスの適用除外事項」に該当する場合には、前項各号に該当する場合であっても、本サービスの対象外とします。

第 2 条（お申込み）

- (1) 本サービスにご加入いただくお客様は、本規約に同意し、当社ら所定の方法に従って、本サービスにお申込みいただくものとします。
- (2) 本サービスのお申込期間は、原則、本製品ご購入との同時申込みに限ります。ただし、ご購入日から 1 ヶ月以内に限り、当社ら所定の方法に従って申し込むことも可能とします（この場合、免責期間が発生します。詳細は第 3 条をご参照ください）。お客様が本サービスにお申込みをした上で、本サービスの保証料を支払った場合、当社らはおお客様に対して加入証明書を付与するものとし、お客様は本サービスを利用することができます。
- (3) お客様がお申込みをされて 2 週間を経過しても本サービスの保証料の支払いが完了されなかった場合、本契約はお申込時点に遡って無効となります。
- (4) お申込時に登録いただいた内容に不備があった場合には、本サービスが提供できない場合がございます。

ます。お申込内容は正確にご記入ください。

第3条（サービス提供期間）

本サービスのサービス提供期間は以下とします。

① 自然故障

本製品のメーカー保証期間終了日の翌日より効力を生じ、加入証明書に記載された保証終了日に終了します。

② 物損

本サービスのお申込み手続及び本サービスの保証料の支払いのいずれも完了させた日より効力を生じ、加入証明書に記載された保証終了日に終了します。

ただし、本製品ご購入との同時申込みでない場合、申込み日より1ヶ月後から効力を生じます。

第4条（サービス内容）

- (1) サービス提供期間内に第1条に規定する事由が発生した場合には、当社らもしくは委託会社が代替品（新品）をお客様の店舗にお届けします。
- (2) 当社らは、前項（1）に要する金額が、本製品の販売価格（消費税込み）以内に収まる範囲内で本サービスを行います。前項（1）に要する金額が、本製品の販売価格（消費税込み）を超える場

合、超過分はお客様のご負担となります。なお、お客様の店舗への往復の送料は本サービスに要する金額の一部として本サービスに含まれます。

- (3) お客様の場所によっては、当社もしくは委託会社による代替品（新品）のお届けではなく宅配業者によるお客様の店舗への配達をもって本サービスを行う場合もあります。この場合のお客様の店舗への往復の送料は本サービスに要する金額の一部として本サービスに含まれます。
- (4) お客様が代替品の提供を受けた場合、お客様は直ちに当該事由が発生した製品（以下、「交換依頼製品」といいます）を当社らに対して引き渡さなければならないものとし、

第5条（代替品）

- (1) 代替品に関しては本製品と同一型番の製品の提供を行います。ただし、同一型番の製品の販売価格（消費税込み）の範囲内での購入が困難な場合や製造中止などの理由により同一型番の製品の入手が困難な場合には、販売価格（消費税込み）の範囲内にて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、お客様は当社らに対して機種、型番、製品を購入する販売店などの指定を行うことはできません。
- (2) 交換依頼製品の所有権は、当該代替品の提供と引換えに当社らに移転するものとし、当社らは、以後、交換依頼製品をお客様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、
- (3) 前項には、交換依頼品の製品に内蔵されたデータ（個人情報、法人情報、事業に関する情報ならび

にその他全ての情報)の処分も含まれるものとし、お客様への返却、復旧、その他の義務を一切負わないものとし、ます。

第6条 (サービスの終了)

メーカーの倒産、事業撤退、そのほかメーカーがその責任により本製品の交換を行えない場合(事業承継等によりメーカーと同水準・同条件にて交換を行う者が存在する場合は除く。)には、本サービスは終了となります。これによりお客様に損害が生じた場合であっても当社らは一切その責任を負いません。

第7条 (お客様のご負担となる主な費用)

以下に定める事由ないし費用は、本サービスには含まれておらず、もっぱらお客様のご負担によるものとします。ただし、本サービスの範囲外の事由ないし費用を、これらに限定する趣旨ではありません。

- (1) 本製品の着脱費用(梱包材等諸費用を含む)
- (2) 本製品の設置・工事費用および本サービスで提供した代替品の設置・工事に関わる費用。
- (3) 本サービス利用時にお客様からのご連絡に必要となる費用、その他通信費用。
- (4) 本サービスを行う際に、代用品をお客様が必要とされる場合の当該代用品のレンタル費用(当社らでは代用品の手配・提供等は一切行いません)。
- (5) 出張修理または引取修理を希望される場合のこれに伴う諸費用(出張費用、引取費用、梱包材等)。

(6) 本サービスの対象外となる事由に関する全ての費用（サービスの適用対象外となる製品の郵送料、お客様の宛先違いによる郵送料等を含みます）。

(7) 本サービスの対象外となり、本サービスをキャンセルされた場合に必要となる全ての費用。

第8条（本サービスの依頼方法）

本サービス提供期間内に本製品に自然故障または物損が発生した場合には、お客様は、当社らが別途指定する保守サポートオプションのお客様窓口にご連絡して本サービスをご依頼ください。本サービス受付時に、当社らより本サービス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、メーカー保証期間内の自然故障に関しては、メーカーのサポートセンターに保証をご依頼ください。

(1) お客様による本サービスのご依頼をいただいた際、当社らはお客様の本サービスに関する登録情報（加入証明書番号、製品情報および個人情報）の確認をいたします。お客様より本サービス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、その他お客様より必要な情報のご通知をいただけない場合には、本サービスが提供されない場合がございますので、お客様におかれましては、本サービスの加入後、加入証明書番号及び加入証明書（必要情報が記載されております）の保管・管理に十分ご注意くださいようお願いいたします。

(2) 当社ら（またはお客様が本サービスにご加入した店舗を経由して当社ら）以外で修理または交換等を実施された場合には、本サービスが適用されませんのでご注意ください。

(3) 火災に起因する損害の場合には、罹災証明書の原本（最寄りの消防署にて発行）をご用意いただ

く必要があります。

(4) 破損、破裂に起因する損害の場合、不具合のある本製品の写真のご提供を依頼する場合があります。

(5) 当社らが必要と判断した場合に本製品に係る記憶装置のデータの消去を行うことについては、お客様には事前にご同意いただいているものとし、何ら異議を述べないものとします。

(6) お客様のご都合により、本サービス受付日から1ヶ月経過しても本サービス（お客様による当社への故障および物損が発生した本製品の発送含む）の着手が出来ない場合には、本サービス受付を無効といたします。

第9条（登録情報の変更）

以下の場合には、お客様におかれましては、速やかに保守サポートオプションのお客様窓口までご通知ください。ご通知いただけなかった場合には、本サービスが適用されないことがあります。なお、加入証明書に記載されたお客様情報の変更は、加入証明書に記載されたお客様からご通知いただいた場合に限り承ります。

(1) 本サービス提供期間中に加入証明書に記載されたお客様名や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。

(2) メーカーもしくは店舗より交換品の提供等が行われ、製品の情報および製造番号に変更があった場合。

第10条（個人情報）

当社は、お客様よりご提供いただいた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、加入証明書を提供します。また、上記の目的の為、以下の場合に限り、当社らの責任において、本サービスの提供に必要な協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等）、委託会社、保険会社等にお客様の個人情報を提供いたします。

（1）本サービス（代替品の提供）に際して当社らと事業協力会社による個人情報の共有が必要となる場合

合

（2）メーカーもしくは店舗より交換品の提供等が行われ、製品情報および製造番号に変更があった場合

第11条（サービスの適用除外事由）

当社は、直接であるか間接であるかにかかわらず、次の事由によって生じた損害であると当社らが合理的に判断した場合については、本サービスを提供いたしません。

① お客様またはお客様の使用人（パート、アルバイト等含む）の故意または重大な過失

② 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

（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。）によって生じた損害（これらの事由によって発生した事故が拡大して生じた損害、および発生原因がいかなる場合であってもこれらの事由

によって拡大して生じた損害)

- ③ 地震もしくは噴火またはこれらによる津波（これらの事由によって発生した事故が拡大して生じた損害、および発生原因がいかなる場合であってもこれらの事由によって拡大して生じた損害）
- ④ 消耗品（電池、充電電池、インクカートリッジ、フィルター、パッキン、ガスケット、ベルト、バンド等）またはメーカーが指定する消耗品
- ⑤ 本製品の自然の消耗、摩滅、さび、かび、むれ、腐敗、変質、変色、腐食、浸食、キャビテーション、はがれ、肌落ち、発酵または自然発熱その他類似の事由
- ⑥ 本製品のねずみ食い、虫食い、その他害虫・害獣によって生じた損害
- ⑦ お客様またはお客様の使用人（パート、アルバイト等含む）による本製品の不適正な使用または不適切な維持・管理
- ⑧ 核燃料物質（使用済燃料を含みます）またはこれ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、爆発性その他の有害な特性またはその作用
- ⑨ 差し押さえ、収用、没収、破壊など国または公共団体の公権力の行使によって生じた損害。ただし、消防または避難に必要な処置によって生じた損害を除きます
- ⑩ 当社らもしくは当社らが指定する業者以外の者が、本製品に加工、改造、修理等(修理、解体、据付、組立、点検、検査、調整、オーバーホール、リカバリー、設定、ソフトウェアアップデート、更新等)（以下、この条において「修理等」といいます）を施したことによって生じた損害
- ⑪ 当社らもしくは当社らが指定する業者以外の者が、本製品に加工、改造等（修理等の作業を除きま

す) を施した場合における加工着手後に生じた損害

- ⑫ 詐欺または横領によって本製品に生じた損害
- ⑬ 本製品の盗難、置き忘れまたは紛失によって生じた損害
- ⑭ 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他のソフトウェア（ウイルス感染含む）に起因する故障および損害
- ⑮ 本製品の機能および使用の際に影響の無い損害（外観、傷、液晶の画面焼けやピクセル抜けおよび輝度低下を含む）
- ⑯ メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品およびリコール部位に起因する本製品の故障および損害
- ⑰ 本保証以外の保証（製品のメーカー保証、部品毎のメーカー保証等）および保険の制度により補償される場合
- ⑱ 本製品と異なる製品（製造番号等が異なる等）の本サービスをご依頼された場合や、本製品の製造番号が確認できない場合（ただし、火災等の当社らが対象と認める場合や、製品の内臓データ等から本製品と同一と確認ができる場合を除く）
- ⑲ 本製品が国外にある場合

第12条（その他の注意事項）

本サービスにおいてお客様が依頼した代替品、提出いただいた物品その他当社らからお客様に受け渡すべ

き物品について、当社らが返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含む）、依頼をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけないときは、当社らにて自由に処分することができるものとします。その際には本サービス費用（キャンセルに伴う一切の費用を含む）に加え、処分に要した費用の一切を、当社らの請求に従い速やかにお支払いいただくものとします。

第13条（解約）

本サービスに関しては、解約は一切できないものとします。また、これに伴い、解約による保証料の返還も一切できないものとします。クーリングオフを行うことはできませんので、ご注意ください。

第14条（反社会的勢力の排除）

（1） お客様は、現在、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、これらを総称して「暴力団員等」といいます。）に該当しないこと、および次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- ① 当暴力団員等が経営を支配していると認められる関係を有すること
- ② 暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められる関係を有すること
- ③ 自己、自社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加える目的をもってするなど、不当に暴力団員等を利用していると認められる関係を有すること

④ 暴力団員等に対して資金等を提供し、または便宜を供与するなどの関与をしていると認められる
関係を有すること

⑤ 役員または経営に実質的に関与している者が暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有する
こと

(2) お客様は、自らまたは第三者を利用して次の各号の一にでも該当する行為を行わないことを確約
します。

① 暴力的な要求行為

② 法的な責任を超えた不当な要求行為

③ 取引に関して、脅迫的な言動をし、または暴力を用いる行為

④ 風説を流布し、偽計を用いもしくは威力を用いて相手方の信用を毀損し、または相手方の業務を
妨害する行為

⑤ その他前各号に準ずる行為

第15条（解除）

(1) 当社は、本契約成立後であっても、お客様が次の各号の一に該当するときには、お客様に対し
通知を行うことにより、即時に本契約を将来に向けて解除し、または、本サービスの提供を一定
期間停止することができます。

① 本製品の故障・状態等について当社らに虚偽の事実を伝えたときまたはそのおそれがある

とき

- ② 代替品を受け取ったにもかかわらず、お客様が交換前に保有していた本製品を返却しない

とき

- ③ 本規約に違反したとき
- ④ 当社らの信用を傷つけたとき
- ⑤ 当社らに不利益をもたらしたとき、または不利益をもたらす恐れがある行為をしたとき
- ⑥ 第三者からの苦情またはお客様に起因するトラブル等から、お客様による本サービスの利用が、当社らまたは本サービスの信用等に影響を及ぼす可能性があるとして当社らが判断した

とき

- ⑦ 前条に違反すると当社らが判断したとき
- ⑧ 当社らの取引基準に照らし不適合であると当社らが判断したとき
- ⑨ その他本利用約款に定める事項を遂行できる見込みがなくなったと当社らが判断したと

き

- (2) 当社らが前項にも基づいて本契約を解除または本サービスの提供を停止した場合であっても、当社らは第2条に定める保証料を返還する義務を負いません。

第16条（権利義務譲渡の禁止）

お客様は、本契約上の地位および本契約に基づく一切の権利義務を、当社らの事前の書面による承諾な

く、第三者に譲渡もしくは貸与し、または担保に供してはならないものとします。

第17条（準拠法・管轄裁判所）

- （1） 本契約は日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。
- （2） 本契約に関して生じる一切の紛争の第一審の専属的合意管轄裁判所は、東京地方裁判所または東京簡易裁判所とするものとします。

第18条（本規約の変更）

- （1） 当社は、事前にお客様に個別の通知をすることなく、本規約の内容変更を行うことができるものとし、変更後の本規約は当該変更条件の適用開始日に当該変更条件のとおり当然に変更されるものとします。
- （2） 当社は、本利用約款について重要な変更を行う場合には、変更内容・条件等（以下「変更条件」といいます。）の適用開始日前に、お客様に変更条件を告知するものとします。

第19条（分離条項）

本規約に定めるいずれかの条項が管轄権のある裁判所により無効である旨判断された場合には、かかる条項は、法律が許容する限りで、本来の条項の趣旨を最大限実現するように変更または解釈されるものとし、また、本利用約款および諸規約等のその他の条項の効力には何らの影響を与えないものとします。

第20条（協議解決）

お客様及び当社は、本規約に定めのない事項が生じた場合、または本契約の内容に疑義が生じた場合、
お互い誠意をもって協議し、その解決を図るものとします。

以上

附則

2018年7月1日 制定・施行