

クロネコ延長保証サービス（ダイレクト）規程

クロネコ延長保証サービス（ダイレクト）（以下「本保証」といいます。）は、家電通販ライブをより安心安全にご利用いただくために、ヤマトマルチメンテナンソリュージョンズ株式会社が、ヤマト運輸株式会社の宅配便事業の付随サービス（家電製品のお届け、または修理回収）として、ヤマト運輸株式会社の個人会員制サービス「クロネコメンバーズ」の会員に限定して提供するサービスです。弊社は、本保証の保証料のお支払と引き換えに延長保証書（以下「保証書」といいます。）を電磁的方法、若しくは書面にて発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続が完了します。弊社は、保証書に記載された家電製品（以下「本製品」といいます。）について、「クロネコ延長保証サービス（ダイレクト）規程」（以下「本規程」といいます。）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。）、その他のサービスを提供します。

第 1 条. 保証範囲

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、本製品に生じた電氣的・機械的故障で且つ、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。）を対象とします。
2. 第 14 条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、本保証の対象外とします。

第 2 条. 本保証の加入条件

以下に掲げるいずれの条件も満たしていること。

1. クロネコメンバーズ会員であること。
2. 以下に記載する配送会社の宅配便を利用して本製品を販売店より購入し、購入した本製品のお届け時に利用された宅配便（以下「本宅配便」といいます。）の送り状伝票の「送り状控え」を所有していること。
 - ・ヤマト運輸株式会社
 - ・佐川急便株式会社
 - ・日本郵便株式会社
 - ・西濃運輸株式会社
 - ・福山通運株式会社
 - ・その他インターネット上で送り状伝票記載の番号より荷物追跡が可能な宅配便システムを保有している宅配便会社
3. 本宅配便のお届け日当日から起算して 30 日以内のお申込みであること。

第 3 条. 本サービスの加入対象となる家電製品

日本国内に流通している未開封状態で購入した家電製品（以下「新品製品」といいます。）を本保証の対象製品とします。尚、「対象製造メーカー」、「対象製品」に関しては、弊社の WEB 上から対象メーカー一覧、対象製品一覧を確認することができます。

第 4 条. 本サービスの加入対象外となる家電製品

以下の家電製品は本サービスの加入対象外となります。

1. 弊社の WEB ページ上で開示する対象メーカー一覧、対象製品一覧に記載の無い家電製品。
2. 中古品・リサイクル品・出荷調整品・アウトレット品・展示品などの、既に別の目的で一度利用された家電製品。
3. 1 年間以上のメーカー保証を保有していない家電製品、またはメーカー保証が適用されてから 30 日以上経過してから加入された家電製品。
4. 個人的な海外輸入品、並行輸入品など購入経路が日本国内ではない家電製品。
5. 個人名義の販売者より購入した家電製品。
6. その他、製品の購入経路が判別しにくい、製品自体が新品製品である事が疑わしい等の理由により、弊社で新品製品と判断できない家電製品。

第 5 条. 保証期間

本保証が効力を有する期間は、本宅配便のお届け日当日から起算して 1 年間経過、または本製品のメーカー保証期間終了日のいずれか早い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「クロネコ保証期間」といいます。）。クロネコ保証期間内において本製品に係る修理回数に制限は無いものとします。メーカー保証期間内に初期不良等によりメーカー及び販売店より交換品（新品製品に限る）が提供された場合、その他事由の如何を問わず、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 6 条. 保証内容

クロネコ保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、当該自然故障に係る保証修理に要する費用の金額が、保証書に記載された保証上限金額未滿に収まる範囲内で保証修理を行います。本製品が、メーカーが規定する出張・引取修理対象製品である場合に限り、出張修理又は引取修理での保証修理を行います。この場合の出張料・引取料は本保証に含まれます。持込修理対象製品の場合には、弊社が指定する拠点まで、お客様より本製品を送付頂いた上で保証修理を行います。この場合の往復の送料は本保証に含まれます。（但し、ヤマト運輸株式会社による宅急便に限ります。）

第 7 条. 代替品

1. 本保証における保証修理による 1 回の修理費用が、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（新品製品）を提供することで保証修理に代えさせていただきます。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。但し、同一型番の製品の保証上限金額未滿での購入が困難な場合や、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、お客様は弊社に対して機種、型番等の指定を行うことはできません。
2. 前項に基づく代替品の提供により、本保証は終了します。出張修理対象製品及び引取修理対象製品については、代替品が提供された場合であっても、本製品の所有権はお客様に帰属するものとします。他方で、持込修理対象製品については、代替品が提供された場合には、修理依頼された本製品の所有権は、当該代替品の提供と引換えに弊社に移転するものとし、弊社は、爾後かかる本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ます。

第 8 条. 保証の終了

以下の事項に該当する場合には、本保証は終了となります。

1. 第 7 条に定めるところに従い代替品が提供された場合。
2. 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えず、又は修理のための部品等の供給を行えない状態となった場合（事業承継等によりメーカーと同水準・同条件にて修理を行う者が存在する場合は除く。）。
3. 本製品を第三者に譲渡を行い、所有者が変更となった場合。

第 9 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、本保証には含まれておらず、専らお客様のご負担によるものとします。但し、本保証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. 本製品が持込修理対象製品の場合における本製品の着脱費用（梱包材等諸費用を含む。）及びヤマト運輸株式会社による宅急便以外の配送手段での往復の送料。
2. メーカー及び弊社の定める離島及び遠隔地の場合における送料（往復共）・出張料（本製品が出張・引取修理対象製品であるか否かを問わない。）。
3. 本製品の設置・工事費用及び本製品の処分に係る費用（リサイクル費用を含む。以下同様。）並びに代替品提供の際に発生する送料及び設置・工事費用並びに当該代替品の処分に係る費用。
4. 本保証利用時にお客様からのご連絡に必要な費用、その他通信費用。
5. 保証修理を行う際に、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（※弊社側では、かかる代用品の手配・提供等は一切行いません。）。
6. 本製品が持込修理対象製品の場合に、お客様のご都合により、出張修理又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）。
7. 本保証の対象外となる故障及び当該故障の修理に必要な費用。
8. お客様のご都合にて保証修理をキャンセルされた場合に必要となる一切の費用。

第 10 条. 保証修理の依頼方法

クロネコ保証期間内に本製品に自然故障が発生した場合には、お客様は、クロネコ保証窓口（下記記載）に連絡して保証修理をご依頼ください。保証修理受付時に、弊社より保証修理手続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、本保証の対象外の故障に関しては、有料にてメーカー等に修理手配等を行うことができますので、お困りのことがございましたらご連絡下さい。

クロネコ保証窓口 0800-100-9615 フリーコール 受付時間：10:00~19:00（日曜・祝日休） E-Mail：direct@kuroneko-hosho.jp

1. お客様による保証修理のご依頼を頂いた際、弊社は、お客様の本保証に関する登録情報（保証番号、製品情報及び個人情報）の確認を致します。お客

クロネコ延長保証サービス（ダイレクト）規程

様より保証修理依頼に際してご通知頂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頂けない場合には、本保証が提供されない場合がございますので、お客様におかれましては、本保証の加入後、保証書（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致します。

- 弊社以外で修理を依頼された場合には、本保証が適用されませんのでご注意ください。
- 修理依頼時には、以下に掲げる全て書類の提出が必要となります。書類の不足がある場合については、保証修理が適用とならない場合がありますのでご注意ください。
①保証書 ②メーカー保証書 ③本製品を購入した際の納品書（またはそれに代わる「購入を証明する書類等」）
④宅配便伝票（送り状）の控え（ただし、ヤマト運輸株式会社「宅急便」の場合は不要）
- 弊社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頂いているものとし、何ら異議を述べないものとし、
- お客様のご都合により、修理受付日から1カ月経過しても修理の着手が出来ない場合には、修理受付を無効といたします。

第11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、すみやかにクロネコ保証窓口までご通知ください。ご通知頂けなかった場合には、本保証が適用されないことがあります。

- 保証期間中に連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。
- メーカー若しくは販売店より代替品の提供等が行われ、製品情報及び製造番号に変更があった場合。

第12条. 個人情報の使用

弊社は、お客様よりご提供頂いた保証項目、個人情報等を保管、使用、処理の上、本保証を提供します。また、下記の範囲に限り利用します。

- 保証修理に際して弊社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。
 - 本保証の履行に伴うリスクを対象とする損害保険会社との間の保険契約の締結。
 - 本保証および弊社のその他のサービスの品質向上を目的として、お客様に電子メール、郵便物によるアンケート調査の実施。
 - 弊社のサービス案内およびキャンペーン等の実施。
 - 本保証の品質向上を目的として、お客様における本保証の利用に関する情報を収集し分析すること。
 - 個人情報の取扱いの全部または一部を委託する場合があります。
 - ご提供いただいた個人情報を同意なしに第三者へ提供することはありません。
- お客様からの求めにより、ご提供頂いた個人情報について、その「利用目的の通知、開示、追加訂正または削除、利用の停止消去および第三者への提供の停止（「開示等」といいます。）」に応じます。開示等に応ずる窓口は、以下の「個人情報相談窓口」へお問合せ下さい。

個人情報相談窓口：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社
TEL：03-6756-9500 管理者：人事総務課 課長 受付時間：9：00～17：00（平日）

第13条. 間接損害等

法律上の請求の原因の種類を問わず如何なる場合においても、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又は損傷、第三者からの賠償請求に基づく損害、身体障害（障害に起因する死亡及び怪我を含む）並びに他の財物の生じた損害に関して、弊社は一切の責任を負わないものとします。

第14条. 本保証の適用除外事項

以下の事項に該当する場合には、本保証は適用されないものとします。

- お客様又は第三者の故意若しくは過失又はメーカー保証の対象外である加工、改造、修理若しくは清掃に起因する故障及び損害。
- 記憶装置を持つ製品のデータの復元及び手配等に係る一切の費用。
- 取扱説明書、注意書に記載している取扱方法とは異なる不適切な使用（管理の不備、改造行為、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及び損害。
- 設置、工事が主原因として考えられる本製品の故障及び損害（施工不良等を含む。）。
- 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及び損害（船舶への搭載、高温、高湿度等の特殊な環境での使用を含む。）。
- 破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、地震、その他天災地変等の外部要因事由に起因する故障及び損害。
- メーカーの指定する消耗品（電池、インクカートリッジ、フィルター等）の交換に係る費用。
- メーカー指定外の消耗品の設置又は使用に起因する故障及び損害。
- 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、プログラム又はその他のソフトウェアに起因する故障及び損害。
- 盗難、紛失、置き忘れ、その他の事由により、お客様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。
- 経年変化あるいは使用損耗により発生する現象で、通常使用に支障の無い範囲で経年劣化の範囲に相当するもの（外装品、塗装面、メッキ面、樹脂部品、スプリング等のヘタリ、自然退色、劣化、錆、腐食、カビ変質、変色、その他類似の事由等）。
- 本製品の機能及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及び輝度低下を含む）。
- メーカーがリコール宣言を行った後の、リコール部品及びリコール部位に起因する本製品の故障及び損害。
- 本製品の仕様、構造上の欠陥又は本来的性質に基づく制限、不具合、不利益等。
- 部品等本製品の構成部分の一部分であって、本製品中当該部分が無ければ、正常に本製品が動作しなくなる又は本製品の本来の仕様を満たさなくなるものが、弊社への本製品の提供時点で欠落している場合（本製品の欠陥により脱落し、お客様の過失無くして紛失した場合を除く）。
- 本製品の付属部品、アクセサリ、周辺機器等の本製品以外の製品の故障、増設機器、ソフトウェア等の相性に起因する故障及び不具合。
- 弊社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、弊社が故障の存在を確認できなかった場合。
- 本保証の対象外に起因す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、修理見積費用等。
- 電源が入っていない等、技術的知見の無い通常人を基準としても故障とは判断しない状態での修理依頼に係る一切の費用、部品交換を伴わない調整、手直し修理、保守、点検、検査、作業等（清掃、リカバリ、設定、ソフトウェアアップデート、更新等で完了する場合）。
- お客様ご自身で付加されたラベル・シート・カバー類、塗装、刻印等を元の状態に復旧する費用。
- 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）及び弊社の制度により補償される場合。
- 弊社を経由せず、修理をご依頼された場合、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。
- 国又は公共団体の公権力の行使に起因する故障及び損害。
- 核燃料物質若しく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及び損害。
- 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変に起因する故障及び損害。
- 本製品の損害に係る申告内容の真実性について明らかな疑義がある場合、本製品と異なる製品（シリアル番号等が異なる場合）の修理をご依頼された場合。

第15条. その他の注意事項

- 故障並びに損害の認定等について弊社とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、弊社は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
- お申込み頂いた本製品が本サービスの加入対象外であったと判明した場合においては、本製品の到着日より30日以内にお客様よりお申し出があった場合に限り、本保証の対象外とし本保証料金を返金いたします。尚、返金の際に発生する振込手数料等についてはお客様のご負担となります。
- お客様は、本保証にご加入頂いた時点で、本規程にご同意頂いたものとします。
- 弊社は、本保証を運営するに当たって、業務の一部を株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパンに委託いたします。

第16条. 保証料金の損害保険充当

- 弊社は、保証料金を原資として、損害保険ジャパン日本興亜株式会社（以下「本保険会社」といいます。）と保険契約（以下「本保険契約」といいます。）を締結し、本保証を運用しております。
- 弊社は、お客様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係る費用等の支払に充てる仕組みとなっております。その為、故障の発生状況によりお客様に対しても保険会社の調査が入る場合がございます。

延長保証運営会社：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

クロネコ延長保証窓口：0800-100-9615 フリーコール 受付時間：10：00～19：00（日曜・祝日休） E-Mail：direct@kuroneko-hoshjo.jp

クロネコ延長保証サービス（ダイレクト）規程2：2015年3月1日より適用