

クロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）規程

クロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）（以下「本保証」といいます。）は、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社（以下「YMM」といいます。）、株式会社プロダクト・フランティ・ジャパン（以下「PWJ」といいます。）及びクロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）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。）、YMM及びPWJと併せて「サービス提供者」といいます。）が共同してサービスを運営・提供します。サービス提供者は、本保証にご加入いただくお客様に対して、保証書を電磁的方法、若しくは書面に発行します。保証書が発行され、お客様がこれを受領した時点で、本保証の加入手続きが完了します。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、「クロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）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。）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11条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、自然故障であっても、本保証の対象外とします。

第2条 保証期間

本保証が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「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ないものとします。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会社より交換品（新品）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3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、サービス提供者は連帯して、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の範囲内で保証修理を行います。なお、保証上限金額は消費税込の金額となります。本製品が、メーカーが規定する出張修理対象製品である場合に限り、出張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。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、お客様より本製品を送付いただいた上で保証修理を行います。この場合の往復の送料は本保証に含まれます。

第4条 代替品

1. 本保証における1回の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を超過する場合には、代替品（新品）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の範囲内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。
2. サービス提供者からの代替品の提供により、本保証は終了します。
3. 代替品が提供された場合には、出張修理対象製品については、修理依頼された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、出張修理対象製品以外の製品については、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いずれかのサービス提供者に移転するものとし、当該サービス提供者は、その後、係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5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2条に定めるところに従い、クロネコ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代替品が提供された場合。
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わず、又は修理のための部品等の供給を行わ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、又は代替品の提供が可能な場合は除く。）。

第6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送料（往復共）。
2. 本製品の修理方法を問わず、メーカーの定める離島及び遠隔地の場合における、保証修理に要する交通費・宿泊費・送料（往復共）等。
3. 代替品提供の際に発生する基本工事費（代替品を提供する販売店及びサービス提供者が標準の工事と定める内容）以外に係る工事費（クレーン車代等の特殊工事費等）。
4. 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。）
5. 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。
6. 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（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。）。
7. 本製品が出張修理対象製品以外の場合に、お客様のご都合により、出張又は引取を希望される場合のこれに伴う諸費用（出張修理、引取費用、梱包材等）。
8. 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。
9. 本保証の対象外となり、保証修理をキャンセルされた場合に必要となる技術費用、出張費用、物流費用、見積費用等の一切の費用。

第7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、クロネコ保証窓口より保証修理手続のご説明しますので、説明手順に従ってください。またメーカー保証期間内の故障に関しては、お客様は直接メーカーのサポートセンターに修理をご依頼ください。

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：info@kuroneko-hosho.jp

1. お客様による保証修理のご依頼をいただいた際、クロネコ保証窓口は、お客様の本保証に関する保証登録情報（保証登録番号、製品情報及び個人情報）の確認をいたします。お客様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、その他お客様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いたします。
2. サービス提供者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。
3. サービス提供者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。
4. 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できない場合には、修理受付を無効とします。

第8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、速やかにクロネコ保証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、本保証が適用されない場合があります。なお、保証書に記載されたお客様情報の変更は、保証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. 保証期間中に加入者名の変更や連絡先電話番号、住所等の変更がある場合。本製品の第三者への転売や譲渡をされる場合には、本規程をご説明の上、お客様より新しい所有者の情報をご通知ください。
2. メーカー若しくは販売会社より交換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9条 個人情報の使用

サービス提供者は、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、本保証を提供します。また、本保証を提供する為、以下の場合に限り、サービス提供者の責任において、事業協力会社（メーカー・修理会社・販売店・金融機関等）、保険会社等へお客様の個人情報を提供します。

1. 保証修理（代替品の提供を含む。）に際してサービス提供者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。
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、お客様に電子メール、郵便物によるアンケート調査。
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。
5. 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。
6. 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。
7. 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、ご提供いただ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（以

クロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）規程

下「開示等」といいます。）」にじます。開示等に応ずる窓口は、以下の「個人情報相談窓口」へお問合せください。

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（YMM）
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。但し、サービス提供者の故意又は重過失によるものがある場合には、この限りではありません。

第11条. 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、設置、工事若しくは清掃に起因する故障及び障害。
- 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。
- 本製品以外の工事箇所が原因の故障及び損害（電線、電源、配管等に起因する故障及び損害等）。
- 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。
- 水害、公害、塩害、ガス害及び異常環境（水質、水圧、電圧）等の外部要因事由に起因する故障、腐食及び損害。
- 消耗品類（焼き網、バッテリー、フィルター類、パッキン、ガスケット等）又はメーカーが指定する消耗品の交換。
※但し、お客様が交換を行うことが困難な減圧弁、圧力弁等の交換は保証対象とします。
- 本製品に取り付け可能な部品、装置（床暖房等）の故障及び損害、本製品に取り付け可能な部品、装置に起因する故障及び損害。
- 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。
- 消耗品単体の故障及び損害。
- 本製品購入後の取り付け場所の移動、輸送時の落下、振動及び衝撃等、取扱いが不適当なために生じた故障及び損害。
- 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部分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、樹脂部分、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。
- 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、増設機器等の相性に起因する故障及び不具合。
- サービス提供者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、サービス提供者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。
- 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）。
- 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）及び保険の制度により補償を受ける又は受けた場合。
- サービス提供者を経由せず、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象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。

第12条. 解除

- お客様は、サービス提供者に対する書面による通知をもって、本保証を解除することができます。解除の申し出は、クロネコ保証窓口に連絡のうえ所定の手続きによるものとし、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様にお支払いします。但し、サービス提供者に対してキャンセル料等の債権がない場合に限りです。
- 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、加入先が保証料の全額返金を行うものとします。
- サービス提供者は、お客様が、次のいずれかに該当する場合には、お客様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む。）、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、又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、又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。
- 前項の規定による解除が自然故障の後になされた場合であっても、前項各号の事由が生じた時から解除がなされた時まで発生した自然故障については、サービス提供者は、保証修理を行いません。この場合において、既に保証修理を行っていた時は、サービス提供者は、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13条. 解除の効力

本保証の解除は、将来に向かってのみ、その効力を生じます。

第14条. その他の注意事項

- 故障並びに損害の認定等についてサービス提供者とお客様の間で見解の相違が生じた場合には、サービス提供者は、中立的な第三者の意見を求めることができます。
- 修理依頼品において、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時は、サービス提供者にて処分します。その際には修理費用（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、サービス提供者の請求に従い速やかにお支払いいただくものとします。
- お客様は、本保証にお申込んだ時点で、本規程にご同意いただいたものとします。

第15条. 保証料の損害保険充当

- サービス提供者は、保証料金を原資として、損害保険会社（以下「本保険会社」といいます。）と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、本保証を運用しております。本保険契約の締結履行、保険金請求手続その他に関し、サービス提供者へ委託することについてお客様より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。これに基づき、前述の手続はサービス提供者が行います。
- 本保証は、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、本保険会社の調査が入る場合があります。

第16条. 本規程の変更

- サービス提供者は、本規程の目的に反しない限度で、法令に従って本規程を変更することがあります。
- 前項に基づき本規程を変更する場合には、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、変更内容及び変更時期を事前にお客様に周知することとします。

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（YMM）及び株式会社プロダクト・ワランティ・ジャパン（PWJ）
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：info@kuroneko-hosho.jp

クロネコ延長保証サービス（住宅設備機器）規程7版：2016年4月1日より適用