

# クロネコ延長保証サービス（プレミアム）規程

クロネコ延長保証サービス（プレミアム）（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・フロンティア・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（プレミアム）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。）、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。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（プレミアム）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、(i)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。）及び(ii)本製品に破損、破裂、火災、落雷、異常電圧、水濡れ、風災、雪災等の偶発の事故に起因して本製品の機能が正常に動かなくなる場合（以下「物損」といいます。）を対象とします。
2. 第12条で定める「保証の適用除外事項」に該当する場合には、自然故障及び物損であっても本保証の対象外とします。

## 第2条. 保証限度額

1. 自然故障の場合には、保証書に記載された保証上限金額を限度額（以下、自然故障に係る本保証の限度額を「保証限度額（自然故障）」といいます。）として本保証に係るサービスの提供を行います。なお、保証上限金額は消費税込の金額となります。
2. 物損の場合には、(i)保証書に記載された保証上限金額に下記の経年数毎に定めた割合を乗じた金額と(ii)保証書に記載された保証上限金額から物損に係る保証修理の履行により発生した累積費用（以下「保証修理累積費用」という。）を差し引いた金額のいずれか低い金額を物損の場合における保証限度額（以下「保証限度額（物損）」といいます。保証限度額（自然故障）と併せて「保証限度額」と総称します。）として本保証に係るサービスの提供を行います。

メーカー保証開始日から	1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満
自然故障	メーカー保証	100%	100%	100%	100%
物損	100%	50%	40%	30%	20%

※経過年数は、メーカー保証開始日から修理の受付日にて算定します。

※保証期間が5年未満のプランは、保証書に記載された保証終了日に本保証は終了します。

## 第3条. 保証期間

本保証は、(i)自然故障については本製品のメーカー保証期間終了日の翌日、(ii)物損についてはメーカー保証期間開始日より、それぞれ始まり、自然故障及び物損のいずれについても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。）。なお、第6条に定める事項に該当する場合には、本条の定めにかかわらず本保証は終了となります。また、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4条. 保証内容

クロネコ保証期間内に本製品に自然故障又は物損が発生した場合には、サービス提供者は連帯して、当該自然故障又は物損に係る保証修理に要する金額が、保証限度額の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修理対象製品である場合に限り、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。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5条. 代替品

1. 自然故障の場合において、本保証における1回の保証修理に要する金額が、保証限度額（自然故障）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限度額（自然故障）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、保証限度額（自然故障）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、製品を購入する販売店等の指定を行うことはできません。
2. 物損の場合において、本保証における保証修理による1回の修理費用が、保証限度額（物損）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。保証限度額（物損）範囲内での代替品の提供が困難な場合には、お客様にて代替品の購入金額の一部をご負担いただく事で、代替品の提供を行います。お客様にご負担いただく金額は、代替品の販売価額（サービス提供者が指定する店舗における、サービス提供者が案内した時点での販売価額になります。）から保証限度額（物損）を控除した差額となります。また、代替品提供の際に係る、サービス提供者への差額分をお振込みいただく振込手数料等については、お客様のご負担となります。
3. 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。
4. 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6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。なお、本保証の終了により、自然故障及び物損のいずれに関するサービスも終了いたします。

1. 第3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5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、その他メーカーがその責任により本製品の修理を行えない場合（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. 5条第2項に基づく代替品の提供を行う場合における、代替品の販売価額（サービス提供者が指定する店舗における販売価額になります。）から保証限度額（物損）を控除した差額。
2. 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）。
3. 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。
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. 代替品提供の際に発生する送料及び設置・工事費用、当該代替品の処分に係る費用及びサービス提供者への差額分をお振込みいただく振込手数料等。
6. 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。
7. 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。）。)
8. 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（出張費用、引取費用、梱包材等）。
9. 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。
10. 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8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又は物損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順序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。
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. 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る場合があります。
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を用意いただく必要がある場合があります。
5. 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。
6. 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。

